



Corte
Orero
Psichiatria

Carta dei servizi





COMUNITÀ TERAPEUTICA PSICHIATRICA

Corte Orero

Orero (GE)



La Carta dei Servizi
è stata curata dalla
Direzione di Struttura

Direttore Sanitario
Carmine Pismataro



Versione di
luglio 2025

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe la **Comunità Terapeutica psichiatrica accreditata Corte Orero**.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dalla Comunità e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri ospiti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

1

2

3

4

5

6

Sezione Prima

MISSION	12
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	12
1.2 I nostri valori	13
1.3 Principi fondamentali	14
COME RAGGIUNGERCI	19
PRESENTAZIONE	20
3.1 L'attività della struttura	22
3.2 Articolazione della struttura	24
3.3 Obiettivi dell'attività	26
INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	27
4.1 Richieste di informazioni	27
4.2 Le notizie cliniche e la Privacy	27
4.3 Richiesta di copia della cartella clinica	28
LA VITA IN STRUTTURA	30
5.1 La strutturazione della giornata	32
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	34
6.1 Diritti del paziente	34
6.2 Doveri dell'utente	36

Sezione Seconda

7

IL RICOVERO	40
7.1 Interventi e progetti specifici	40
7.2 Il primo giorno di ricovero	40
7.3 L'assemblea	41
7.4 L'équipe assistenziale	42
7.5 Visite agli Ospiti	42

8

MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO	43
8.1 Come accedere	43
8.2 Il primo giorno di ricovero	44
8.3 Cosa portare e non portare per il ricovero	45
8.4 Denaro e oggetti di valore	46
8.5 Permessi di uscita	47
8.6 L'allontanamento	48
8.7 La dimissione	48
8.8 Tutela della sicurezza del paziente	49

Sezione Terza

9

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	52
9.1 Ricovero e cure	52
9.2 Sicurezza dell'ospite	53
9.3 Informazioni e pratiche amministrative	54
9.4 Ascolto e suggerimenti	54
9.5 Prestazioni alberghiere	55



Corte Orero in un clic

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi. La stampa su carta viene invece effettuata all'inizio di ogni anno e potrebbe quindi contenere alcune informazioni non aggiornate.

www.kosgroup.com/it/centri/corte-orero

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato da
Corte Orero
e dedicato ad
ogni ospite della
struttura, per
conoscerne meglio
i servizi, trovare
informazioni utili
e diventare un
supporto adeguato
ad ogni tipo di
esigenza.

Buona lettura!

.....

.....

.....



Il segno posto
all'angolo superiore
delle pagine può
essere piegato
agilmente ed essere
utilizzato per ricordare
le informazioni utili
alla tua ricerca



Le etichette colorate
a bordo pagina
aiutano a trovare
più velocemente
le sezioni che ti
interessano



In fondo alla carta
sono disponibili
alcune pagine
dedicate a note
ed appunti

L'équipe in struttura

DIRETTORE SANITARIO

DIRETTORE DI STRUTTURA

PSICOLOGI COORDINATORI

CONSULENTE MEDICO

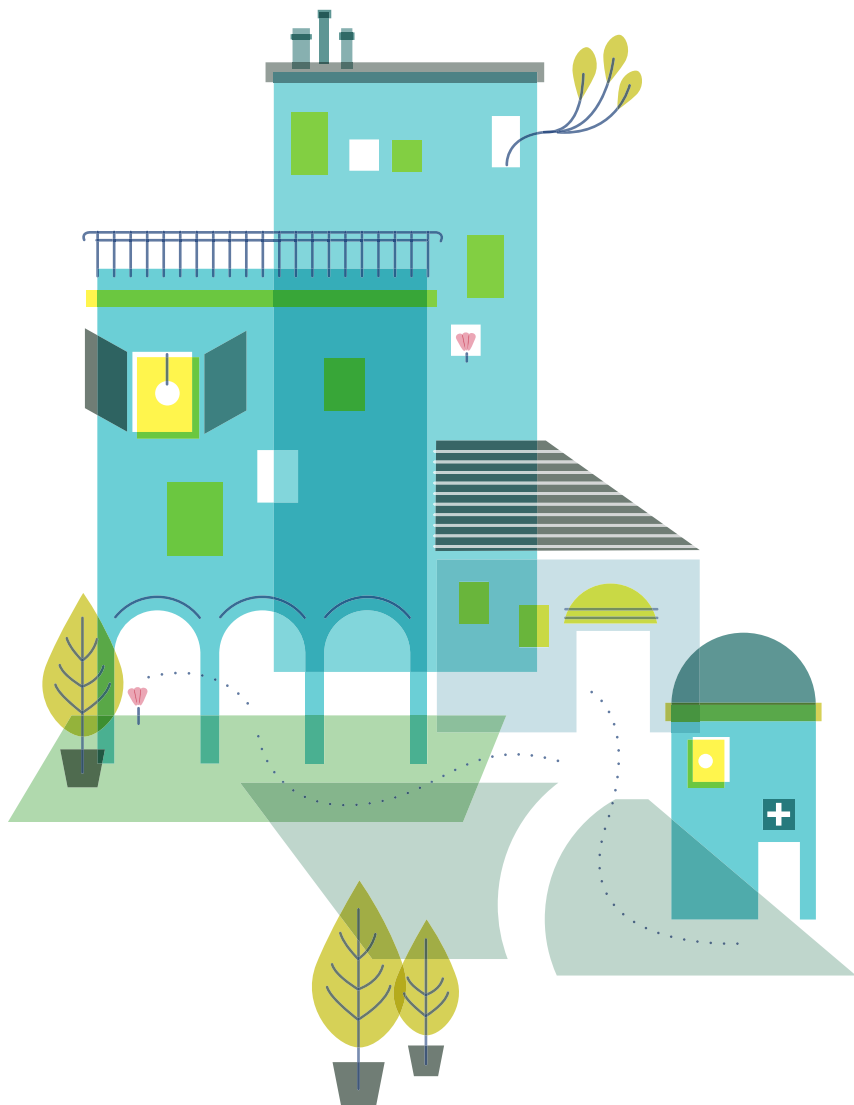
L'équipe

L'équipe è composta da un direttore sanitario, un medico psichiatra, psicologi, infermieri professionali, educatori professionali, tecnici della riabilitazione psichiatrica e operatori socio-sanitari.

A questo gruppo stabile si possono affiancare tecnici esterni per la conduzione di attività che richiedano una qualifica specifica. L'organizzazione e l'impostazione del lavoro della struttura fanno riferimento al Direttore Sanitario coadiuvato dalla Psicologa Coordinatrice.

Il personale operante in struttura può utilizzare la supervisione come risorsa specifica della metodologia di lavoro. È garantita l'assistenza medica attraverso i medici di base operanti nel territorio.

**I nominativi dei referenti di ciascuna unità organizzativa sono affissi
all'ingresso della struttura e presso ciascuna unità organizzativa**



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1

Mission

Corte Orero in quanto struttura appartenente al gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia”.

In linea con questo principio,

la nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi sanitari e assistenziali di eccellenza.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Nella Carta dei Servizi la Comunità dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno della Comunità Corte Orero fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale.

PROFESSIONALITÀ

Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ

Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO

È per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali



EUGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari.

Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

La Comunità si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività della **Comunità Terapeutica Psichiatria Corte Orero** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti e a un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, la Comunità Terapeutica psichiatrica si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (ad esempio, mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle agende di ricovero, delle liste di attesa ecc.);
- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti della Comunità sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte del paziente, che si concretizza nel cosiddetto “consenso informato”.

La necessità di ottenere dal paziente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra paziente e personale medico.

Con la sottoscrizione del consenso, il paziente decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi a esso associati e delle possibili alternative.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, la Comunità si impegna a:

- garantire al paziente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso Corte Orero poggiano sulla regolamentazione ministeriale rispetto all'attività di riabilitazione e si riassumono nei seguenti punti:

- **Governo clinico** di tutti i casi mediante stesura di un programma riabilitativo personalizzato a cui segue coerente progetto riabilitativo, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e condivisione del percorso riabilitativo con il paziente o con i suoi familiari/caregiver fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione ed addestramento.
- Organizzazione del lavoro in **team interdisciplinare e multiprofessionale**, coordinato dal medico referente del caso, con partecipazione attiva di tutti i professionisti.
- Costante **verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione dei pazienti eleggibili per ricovero che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi di cura.
- **Formazione del personale** attraverso un aggiornamento continuo sia per le competenze tecniche ed organizzative, che per quelle relazionali.

2

Come raggiungerci



IN AUTO

Uscita autostradale di Lavagna poi seguire le indicazioni.



IN AUTOBUS

Da Piazza della Vittoria a Genova.



IN AEREO

Aeroporto di Genova.

3

Presentazione

Corte Orero fa parte del Gruppo KOS.

Il Gruppo ha una pluriennale esperienza in campo psichiatrico maturata in diverse realtà: una rete di cliniche specialistiche e comunità terapeutiche (anche per minori), con competenze specifiche per la presa in carico di pazienti di ogni età ed in tutte le fasi dell'evoluzione della malattia, dalla manifestazione acuta a quella riabilitativa.

L'obiettivo di Corte Orero è il benessere della persona ed il suo recupero psichico, fisico e relazionale.

L'approccio adottato è basato sull'ascolto e sulla condivisione del piano diagnostico terapeutico personalizzato con un team multidisciplinare, che prevede il coinvolgimento attivo non solo del paziente ma anche della famiglia (laddove indicato e possibile) e dei servizi invianti per un miglior reinserimento sociale e familiare della persona al termine del percorso

Esperienza, competenza e multidisciplinarietà sono le leve distintive del Gruppo KOS.

LA STRUTTURA

Corte Orero si trova nel comune di Orero (GE) e può ospitare fino a 15 pazienti in età adolescenziale e giovanile. Il contesto intorno alla comunità è composto da piccoli paesi, pertanto collaboriamo con le amministrazioni comunali locali per attivare progetti di reinserimento territoriale, quali percorsi di inclusione socio-lavorativa, attività di volontariato e attività di formazione.

3.1 L'attività della struttura

La Comunità Terapeutica Psichiatrica Corte Orero ospita 15 pazienti in età evolutiva, generalmente tra i 14 e i 18 anni.

La fascia di età che si è identificata come la più idonea è quella compresa tra i 14 e i 18 anni, eventualmente estendibile sino alla conclusione del progetto terapeutico. Tali limiti temporali, tuttavia, sono da considerarsi flessibili e non aprioristicamente rigidi, lasciando la possibilità di valutare, caso per caso, l'opportunità o meno di un inserimento, dopo un'attenta valutazione clinica.

Corte Orero si pone come struttura intermedia tra il ricovero ospedaliero ed il trattamento ambulatoriale, con l'obiettivo di riportare il giovane paziente in una condizione di benessere ed equilibrio tale da poterlo reinserire nel proprio contesto socio-affettivo e, laddove non esista o sia estesamente compromesso, creando un nuovo contesto adatto a lui.

La sofferenza mentale del giovane paziente si esprime prevalentemente sul versante del comportamento e dell'agito, spesso continuo e distruttivo; spesso questi pazienti provengono da un ambiente familiare altamente compromesso, possono avere già a loro carico provvedimenti giudiziari per piccoli reati, sono spesso incapaci di gestire i propri rapporti sociali e come conseguenza la scuola e il lavoro sono i primi ambiti ad essere compromessi.

In altri casi, invece, possono comparire espressioni sintomatologiche del tutto differenti: per esempio anoressia e bulimia (che spesso mascherano problematiche depressive ed ossessive) oppure un esordio della schizofrenia o ancora il riacutizzarsi di nevrosi infantili precedentemente silenti ed esplose nuovamente con la pubertà.

Lo scopo che si pone è quello di rispondere alla specifica domanda di ricovero in ambito residenziale per minori affetti da gravi disturbi comportamentali in fase subacuta, correlati a patologie psichiatriche dell'età evolutiva e dell'adolescenza.

La struttura si propone di accogliere pazienti che rientrino in tutte le patologie citate e non di focalizzarsi su un'unica patologia, anzi, proprio per evitare la formazione di gruppi monosintomatici, è preferibile la presenza di ospiti con patologie diverse.

La Comunità offre ai suoi pazienti in età adolescenziale e giovanile un sostegno psicologico individuale e personalizzato, attraverso colloqui che verranno impostati con frequenza e modalità valutabili caso per caso.

3.2 Articolazione della struttura

La struttura abitativa è rappresentata da una casa padronale disposta su un piano unico, circondata da un ampio giardino. Al primo piano sono presenti gli ambienti comuni (sala da pranzo, salotto, cucina, infermeria e studio medico) e le stanze da letto, sette camere doppie e una singola. Al piano superiore sono disposti i locali di servizio per gli operatori e la direzione amministrativa. All'esterno vi sono tre ampi ambienti in cui sono collocati la lavanderia, la stireria e una stanza molto grande adibita a sala per le attività.

0

ESTERNO

- * Giardino
- * Locale per le attività
- * Lavanderia
- * Stireria

1

PIANO TERRA

- * Salotto (con divano e TV)
- * Sala da pranzo
- * Cucina
- * Infermeria
- * Locale Studio medico
- * Bagni
- * Stanze da letto



IL GIARDINO

Il giardino è arredato per un utilizzo abitativo, nei mesi estivi con tavoli, panche e gazebo e giochi.

Lo stile d'arredo è semplice e accogliente.

2

PRIMO PIANO

- * Locali di servizio per gli operatori
- * Direzione amministrativa
- * Magazzino per Biancheria



3.3 Obiettivi dell'attività

L'obiettivo generale che ci si prefigge è favorire il miglioramento dei sintomi e l'autonomia individuale, nonché promuovere il funzionamento sociale e le aree, che, meno toccate dal disagio, recano le sue potenzialità evolutive, mediante interventi educativi, psicoterapici e farmacologici.

Tra gli obiettivi fondamentali della Comunità vi è anche il fatto di **muoversi in una dimensione preventiva rispetto alla cronicizzazione** ed è pertanto essenziale il **reinserimento** del giovane paziente nel proprio **contesto socio-affettivo**. Laddove questo non esista o sia compromesso, è indispensabile lavorare alla creazione di un nuovo contesto adatto a lui, motivo per cui si ritiene essenziale la collaborazione con il servizio inviante, tramite incontri e verifiche periodiche, fino alla conclusione del progetto.

4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni



Tel. 0185 354535

corteorero@kosgroup.com

UFFICIO ACCETTAZIONE

L	M	M	G	V	S	D

Dalle 8:00 alle 13:00
dalle 14:30 alle 17:30

4.2 Le notizie cliniche e la Privacy

Il Direttore Sanitario e l'équipe medico-riabilitativa sono disponibili a fornire tutti i chiarimenti necessari al Paziente e ai familiari, previo appuntamento.

Al fine di garantire il più assoluto rispetto del diritto alla riservatezza, la Struttura non fornisce informazioni a soggetti non autorizzati.

Il personale non medico della Comunità non è autorizzato a fornire indicazioni sulla salute o sulla terapia dei degenti.

4.3 Richiesta di copia della Cartella Clinica

Il rilascio della copia della Cartella Clinica in copia autenticata avviene in seguito a richiesta scritta da parte del Paziente sull'apposito modulo da ritirare alla reception, firmata in presenza dell'impiegato amministrativo previo riconoscimento del Paziente.

La copia della cartella Clinica è consegnata esclusivamente al Paziente stesso o al delegato in possesso di delega scritta e firma autenticata. Oppure su richiesta del Paziente può essere spedita a domicilio con lettera raccomandata A.R. al costo di 15,00 per copia, oltre alle spese di spedizione.

Il pagamento dovrà essere eseguito all'Ufficio Amministrativo al momento della richiesta. La copia della Cartella Clinica è rilasciata mediamente entro 7 giorni dalla richiesta.

4. INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI

5

La vita in struttura





5.1 La strutturazione della giornata

La giornata tipo prevede in linea di massima alcuni momenti comuni ed organizzati, alternati ad altri più liberi ed autonomi. Essa tiene anche conto dei turni degli operatori, collocati in tre momenti della giornata: alle ore 8.00, 14.00 e 20.00. Inoltre, la continuità di alcuni operatori con turni fissi garantisce un punto di riferimento stabile, intorno al quale organizzare attività specifiche.

Il mattino

Al momento della colazione (tra le 8.30 e le 10.00) seguono le attività di cura di sé e riordino del proprio spazio, inizialmente con l'appoggio dell'operatore, ma indirizzandosi alla graduale acquisizione di autonomie, talvolta compromesse, per quanto apparentemente semplici (quali lavarsi o vestirsi adeguatamente).

È in programma la frequenza scolastica o di corsi di orientamento professionale.

Il momento del pranzo è previsto per le 12.30.

Il pomeriggio

Nel pomeriggio, dopo il cambio turno degli operatori (accompagnato da una breve riunione quotidiana di passaggio consegne), si avviano le attività programmate, che si distinguono in attività strettamente terapeutico-riabilitative (svolte internamente alla struttura) e altre di carattere ludico-sportivo (che si svolgono esternamente alla comunità). Ne sono un esempio il gruppo espressivo, il gruppo psicosociale, il gruppo giornale/ video e il gruppo cucina. Tra le attività sportive, invece, si inseriscono il gruppo piscina, il gruppo calcio e il gruppo palestra.

Dopo le attività pomeridiane strutturate è prevista un'uscita organizzata dagli operatori, che permette agli ospiti di condividere momenti di aggregazione anche al di fuori della comunità.

La sera

La cena è prevista per le 19.30. In serata si possono svolgere attività ludiche (giochi da tavola, carte, ping pong, calcio-balilla) o partecipare alla visione di film. Il ritiro in stanza è previsto per le ore 23.00.

6

Diritti e doveri dell'utente

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra paziente, familiari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata. Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nelle strutture Del Gruppo KOS che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

6.1 Diritti del paziente

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6

Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il rente del caso e l'Équipe.

ARTICOLO 7

Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8

Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto del Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9

Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai sevizi richiesti.

ARTICOLO 10

Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'utente.

ARTICOLO 11

Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.

ARTICOLO 12

Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.

ARTICOLO 13

Diritto alla trasparenza.

6.2 Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso i pazienti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2

È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3

È doveroso da parte dei pazienti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4

È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7

È dovere di ogni paziente fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.

6. DIRITTI E DOVERI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

7

Il ricovero

7.1 Interventi e progetti specifici

I progetti personalizzati vengono formulati per ciascun paziente a seconda della personale storia di vita, della diagnosi, della valutazione dinamica della personalità, della presenza o meno di un contesto familiare di riferimento e del grado di collaborazione al progetto. Il progetto individualizzato viene concordato e condiviso con il servizio inviante e i familiari.

Il progetto personalizzato prevede diversi gradi di impegno: l'organizzazione della giornata e l'adesione alle regole della comunità rappresentano un primo livello di impegno.

L'iter terapeutico-riabilitativo viene monitorato durante le riunioni d'équipe e attraverso l'utilizzo del Redancia System (cartella clinica computerizzata), sottoposto periodicamente a verifica.

7.2 Il primo giorno di ricovero

**Il riconoscimento da parte del ragazzo della
strutturazione del tempo, dei luoghi, dei**

modi con cui ottenere le cose, delle regole di una comunità in cui vive, è il primo passo verso la strutturazione di un senso del proprio Sé all'interno di uno spazio affettivo e sociale, dove necessariamente esistono spazi e tempi condivisi, cose che si possono o non si possono fare e dove la conseguenza dei propri atti ricade inevitabilmente sull'intero gruppo.

Le regole potranno essere discusse con i pazienti stessi, modificate laddove se ne ravvisi la necessità, ma tutto ciò dovrà sempre passare attraverso la discussione di gruppo o con il proprio operatore, al fine di aumentare la capacità di contrattualità sulla realtà, che il paziente ha in genere molto scarsa, la capacità di avanzare le proprie proposte e i propri bisogni attraverso il linguaggio e non l'agito violento.

7.3 L'assemblea

Tra le attività programmate, che devono essere svolte con un setting costante, un ruolo particolarmente importante è rivestito dal **gruppo discussione**, ovvero l'attività di riunione settimanale tra gli ospiti, condotta in presenza della Coordinatrice e altri operatori, che ha come obiettivo principale quello di offrire ai ragazzi uno **spazio in cui poter esprimere e condividere con l'operatore e i pari il proprio vissuto emotivo, la propria opinione ed impressione sulla comunità stessa o su quanto vi accade all'interno.**

L'assemblea riveste un ruolo fondamentale anche perché si

propone di favorire l'espressione condivisa dei propri vissuti, anziché di agirli e permette il confronto, lo scambio, la simulazione, nell'ambito protetto del setting.

7.4 L'équipe assistenziale

Il numero limitato di utenti, rapportato all'équipe, consente interventi mirati, in cui ogni paziente è seguito da 2 operatori di riferimento, che ne segnalano le particolarità e i bisogni all'intera équipe.

A tale impostazione è stato dato il nome di **mini-équipe**, intesa quale **rapporto preferenziale tra operatore e paziente**, che permette una **presa in carico personalizzata**.

In questo modo si permette al giovane sia di vivere all'interno di un gruppo terapeutico che ne permette il contenimento, sia di sviluppare relazioni di riferimento privilegiate ed essenziali, al fine di fornire modelli identificativi validi con la figura dell'adulto.

7.5 Visite agli Ospiti

Le visite da parte dei genitori e dei familiari avvengono da prassi solo dopo il primo mese di osservazione, in seguito agli accordi intercorsi con gli operatori della struttura.

Generalmente il primo incontro avviene in struttura alla presenza dell'operatore di riferimento dell'ospite e i successivi permessi vengono concordati sulla base di un progetto soggetto-specifico, condiviso tra operatori e servizi invianti, andando a definire tempi, frequenza e modalità di incontro in maniera graduale.

8

Modalità di accesso al ricovero

8.1 Come accedere

La segnalazione e l'invio del giovane paziente avvengono tramite l'ASL di competenza territoriale che inoltra la richiesta di inserimento unitamente ad una relazione clinica.

Laddove possibile viene quindi fissato un incontro di valutazione preliminare in presenza della Coordinatrice o del Direttore Sanitario.

In caso di ingresso di paziente **proveniente dal SSN** la comunicazione va effettuata:

- a. via e-mail ai seguenti organi istituzionali: Direttore Dipartimento di Salute Mentale, Direttore del DSM Territoriale, Medico Referente.
- b. via e-mail alla sede amministrativa.

In caso di ingresso di **paziente privato** occorre compilare il contratto che deve essere firmato in ogni sua parte (dal paziente/familiare/tutore) e inviato a Kos Care S.r.l.

In caso il paziente abbia provvedimenti giudiziari in corso, occorre informare il Magistrato di Sorveglianza e i Carabinieri di competenza dell'avvenuto ingresso.

Prima dell'ingresso la Coordinatrice di struttura verifica che l'agenzia inviante, ASL o privato, abbia inviato un'impegnativa di spesa alla sede amministrativa.

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- certificato di invalidità (se presente)
- attestato per patologia (se presente) e relativo certificato con codice esenzione ticket
- eventuale documentazione clinica (visite, consulenze specialistiche, esami ematologici o strumentali)
- elenco terapia farmacologica
- piano terapeutico

8.2 Il primo giorno di ricovero

Il percorso di accoglienza prevede un breve colloquio, la visita della struttura, l'incontro e la presentazione con gli operatori, la comunicazione degli orari che scandiscono la giornata, la condivisione del regolamento interno e, infine, l'accompagnamento in stanza.

La struttura provvederà a:

- informare i familiari dell'avvenuto ingresso se non presenti;
- verificare i bagagli e ritirare eventuali oggetti non idonei che saranno conservati in appositi locali chiusi;
- effettuare copia dei documenti, creare la Cartella Cartacea e conservare gli originali;
- leggere e far firmare al paziente l'informativa sulla Privacy e il regolamento;
- aprire una nuova cartella clinica del Redancia System;
- aprire la cartella medica;
- verificare la terapia farmacologica ed accertarsi che tutti i farmaci siano disponibili in struttura.

Una volta inserito, il paziente effettuerà un periodo di osservazione di circa 30 giorni in seguito al quale si definirà il progetto personalizzato.

8.3 Cosa portare e non portare per il ricovero

IL GIORNO DEL RICOVERO IL PAZIENTE DEVE PORTARE CON SÉ:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- richiesta di ricovero
- eventuale documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, pettine, shampoo ecc.)
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe da ginnastica, fazzoletti, ecc.)

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA I SEGUENTI OGGETTI:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo agli ospiti, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola



8.4 Denaro e oggetti di valore

I pazienti sono invitati a non portare in Comunità oggetti preziosi ed importanti somme di denaro per ragioni di sicurezza.

La Comunità non risponde di eventuali ammanchi. Si ricorda che nessuna somma di denaro deve essere versata dai malati al personale, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

La mini équipe coadiuva il paziente nella gestione del denaro, nel rispetto del progetto terapeutico e delle eventuali indicazioni del direttore sanitario.

Le spese vengono concordate settimanalmente con gli operatori di mini équipe in base alla disponibilità economica.

Gli acquisti devono essere accompagnati da scontrino fiscale.

Gli operatori sono a disposizione per le operazioni di cassa ogni giorno dalle ore 9.00 alle ore 14.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00. Nello specifico gli utenti concordano anticipatamente le eventuali spese da effettuare e il Coordinatore di struttura predisporre buste chiuse all'interno delle quali le somme necessarie per svolgere acquisti nell'arco della mattina o pomeriggio.

La gestione del denaro avviene attraverso un file excel che rileva la consistenza del denaro in cassa e le singole entrate ed uscite.

Viene creata mensilmente una scheda per ogni pezzo in cui viene riportato ogni movimento di denaro quotidiano, così che il saldo sia sempre aggiornato in tempo reale.

Si ricorda che nessuna somma di denaro deve essere versata dai malati al personale, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

8.5 Permessi di uscita

Per la concessione di permessi gli operatori della struttura saranno tenuti a raccogliere il consenso verbale di familiari, o eventuale tutore e ASL di competenza;

Contestualmente all'inizio del permesso verrà inviata una e-mail di conferma al servizio inviante.

PRIMA DELLA PARTENZA

- verifica che il paziente abbia il telefono funzionante;
- Preparazione e consegna della terapia farmacologica al paziente;
- Supporto al paziente per la preparazione del bagaglio necessario.

DURANTE IL PERMESSO

- **Monitoraggio dell'andamento del permesso con regolari telefonate al paziente e/o ai familiari** (Se vengono riferite difficoltà si invita il paziente o il familiare a rientrare in struttura prima della data fissata. Nel caso in cui la situazione sia particolarmente critica si devono informare gli operatori di riferimento del servizio per concordare un eventuale visita domiciliare o ricovero in ospedale)

AL RIENTRO IN STRUTTURA

- Vengono monitorate le condizioni cliniche e verificato il bagaglio;
- Viene informato il servizio di competenza dell'avvenuto rientro e dell'andamento del permesso.

8.6 L'allontanamento

Verificato l'effettivo allontanamento il personale provvederà ad avvertire immediatamente la Coordinatrice, il Direttore Sanitario e il Direttore di Struttura, o il medico reperibile e quindi agirà in base alle istruzioni ricevute.

In ogni caso verranno contattati i familiari e informati dell'accaduto mentre verrà continuata la ricerca del paziente nei luoghi ritenuti raggiungibili dall'ospite, oltre a stazioni, fermate autobus ecc...

Verrà inoltre inviata segnalazione alle Forze dell'Ordine e se il paziente ha una procedimento giudiziario in corso verrà avvertito tempestivamente il Magistrato di Sorveglianza e i Carabinieri di Competenza.

Nel caso di mancato rientro del paziente, trascorso un congruo periodo di assenza dalla struttura (valutato anche in relazione alla tipologia di paziente), verrà avvertito, in accordo con il Direttore Sanitario e il direttore di Comunità, il SSM Territoriale e le Forze dell'Ordine.

In caso di rientro del paziente verrà inviata segnalazione alle Forze dell'Ordine.

8.7 La dimissione

La data di dimissione viene concordata con il paziente, i suoi familiari o con l'eventuale tutore o amministratore di sostegno e con il Servizio territoriale referente.

Nel caso in cui il paziente avesse restrizioni giuridiche occorre

ottenere l'autorizzazione alla dimissione del Magistrato di Sorveglianza. Viene quindi preparata la relazione di dimissione che va inserita obbligatoriamente nel Redancia System ed inviata ai referenti territoriali.

PAZIENTI AFFERENTI AL SSN

Viene comunicata l'avvenuta dimissione via e-mail all'Asl di competenza e alla sede amministrativa del consorzio.

PAZIENTI PRIVATI

Occorre confrontarsi anche con il consorzio per valutare la situazione amministrativa; Vengono chiuse e archiviate la cartella del Redancia System e le cartelle cartacee e infermieristiche.

8.8 Tutela della sicurezza del paziente

Per garantire al paziente la più assoluta serenità durante la convalescenza, la comunità garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il ricoverato (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.).

Di seguito indichiamo alcune norme di sicurezza che ciascun paziente deve rispettare:

- presentarsi sempre ad ogni nuovo medico con cui ci si relaziona, indicando il proprio nome e cognome;
- procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani;
- segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze;
- utilizzare pantofole chiuse, allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia per evitare di inciampare e cadere. Nel caso di pregresse cadute nella propria storia clinica, è importante segnalarlo al medico e agli infermieri. Per la prevenzione delle cadute è attuata una specifica procedura ad hoc atta ad individuare in anticipo i pazienti potenzialmente a rischio e a tutelarne la sicurezza mediante specifiche procedure preventive.



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

9

Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, le strutture del Gruppo KOS sono orientate all'assistenza della persona malata e si impegnano con i seguenti obiettivi di qualità.

9.1 Ricovero e cure

AMBITI

STANDARD/IMPEGNI

Qualità della cura

Garanzia di impegno a curare ed assistere in modo continuativo tutti i pazienti con le più avanzate conoscenze mediche e tecnologiche a nostra disposizione

Umanizzazione dei rapporti

Impegno del personale a rispettare la dignità e la privacy del paziente secondo procedure definite ad interfacciarsi sempre cordialmente e rispettosamente con ospiti e famigliari.

Rispetto della dignità, delle convinzioni personali e del credo religioso

Assenza di qualsiasi forma di discriminazione per età, genere, razza, lingua, condizione sociale, credo religioso, opinione politica.

Chiarezza dell'informazione sulle cure ricevute

Impegno del personale medico a fornire sempre al paziente informazioni precise sul proprio stato di salute e sul piano di cura.

Chiara identificazione del ruolo del personale

Ogni operatore è identificato con cartellino di riconoscimento della struttura. Le divise degli operatori hanno colori differenti in base al profilo professionale. I codici dei colori delle divise sono indicati nella carta dei servizi ed esposti in struttura.

AMBITI	STANDARD/IMPEGNI
Personalizzazione del percorso terapeutico	Definizione del progetto terapeutico e dei programmi riabilitativi, secondo linee guida scientificamente validate, condivisi con medici invianti, pazienti e familiari.
Indicazioni sulla vita di reparto	Consegna del regolamento interno al momento del ricovero e illustrazione della vita in reparto da parte di un operatore disponibile a fornire tutti i chiarimenti richiesti dal paziente e dai suoi familiari.
Rapporti con i famigliari	Concordati sulla base di un progetto soggetto-specifico, condiviso tra operatori e servizi invianti.
Chiarezza della lettera di dimissione contenente tutte le informazioni utili al medico di riferimento per la continuità assistenziale	Consegna di una relazione di dimissione computerizzata con chiara indicazione di: diagnosi, terapie praticate, accertamenti diagnostici eseguiti, terapie da proseguire a domicilio, osservazioni su eventuali controlli e follow-up.

9.2 Sicurezza dell'ospite

Per garantire all'Ospite la più assoluta serenità durante la convalescenza, la struttura garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il ricoverato (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state attivate specifiche procedure.

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Sicurezza nell'uso dei farmaci	Adozione scheda terapeutica unica
Prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti in ospedale	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Controllo delle infezioni	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti	Adozione di sistemi di Incident Reporting

9.3 Informazioni e pratiche amministrative

AMBITI	STANDARD/IMPEGNI
Informazione preventiva sulle modalità di ricovero: garanzia di supporto nel disbrigo delle pratiche necessarie al ricovero	Disponibilità a fornire informazioni di persona o telefonicamente tutte le informazioni utili al ricovero da parte del personale (coordinatori, medici, operatori e personale amministrativo).
Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte	Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta dei Servizi stampata una volta all'anno e consegnata a tutti i pazienti e familiari. La Carta dei Servizi stampata è sempre disponibile in reception o presso gli uffici amministrativi o scaricabile dal Sito Internet www.kosgroup.com
Tempo di rilascio dicopia di cartella clinica	Come da normativa (nuovo decreto legge Gelli) è garantita la consegna della copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi.

9.4 Ascolto e suggerimenti

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti	È sempre possibile richiedere un colloquio con il direttore della struttura.

9.5 Prestazioni Alberghiere

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Pulizia delle aree di degenza e socializzazione	Garanzia di massima cura delle aree riservate all'utenza in struttura.
Confort delle stanze di degenza	Tutte le stanze garantiscono livelli di confort in linea con i livelli di sicurezza richiesti dalle condizioni cliniche dei pazienti, a tutela della salute di tutti gli ospiti.
Accoglienza	Il gruppo si impegna ad esporre una segnaletica interna chiara ed efficace per favorire l'orientamento di tutti gli utenti.
Assenza di barriere architettoniche	Tutte le strutture del nostro gruppo sono prive di barriere architettoniche per garantire uguale accessibilità a tutte le persone.
Pasti personalizzati	È garantita a tutti gli utenti la possibilità di scegliere i pasti nell'ambito di un Menù che consenta il rispetto delle tradizioni, usi e costumi religiosi.
Presenza di spazi comuni	Ogni struttura è dotata di: • aree di socializzazione TV, e arredamento sufficiente a garantire il confort dei pazienti • locali predisposti per i fumatori • spazi verdi • palestra



Comunità Terapeutica Psichiatrica
Corte Orero

Via per Isolona, 3
16040 Orero (GE)

0185 354959 / fax 0185 354535
corteorero@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/corte-orero

Versione di
luglio 2025