



**Territorio Comunità e Cura**

## **CARTA DEI SERVIZI S.R.P. 3.2**

**Sita in Settimo Torinese (TO) in Vicolo della Torre 3**

**Tercare S.r.l. P.I. 11033030013**

Iscrizione alla Camera di Commercio in data 26/11/2013 Num. REA TO-1182497

**Sede Legale** Via Roma 20/a

10036 Settimo Torinese (TO)

Tel e Fax 011-855951

Mail : [tercare@libero.it](mailto:tercare@libero.it) Mail PEC : [tercare@pec.libero.it](mailto:tercare@pec.libero.it)

# INDICE

## INTRODUZIONE

**Pag. 3** LA CARTA DEI SERVIZI DI TERCARE SRL – PRINCIPI GENERALI

## IL GRUPPO I SERVIZI E LE STRUTTURE

**Pag. 4** MISSION e VISION

**Pag. 5** ORGANIGRAMMA ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

## RESIDENZIALITA' AD INTENSITA' VARIABILE

**Pag. 6** DAI GRUPPI APPARTAMENTO ALLE S.R.P. (Strutture Residenziali Psichiatriche)

**Pag. 7** COS'ERANO E COME FUNZIONAVANO I G.A.

LE S.R.P.

**Pag. 8** RESIDENZIALITA' IN RETE AD INTENSITA' TERAPEUTICA ED ASSISTENZIALE VARIABILE

## COME LAVORIAMO

**Pag. 10** IL CONTATTO CON I PAZIENTI E CON I SERVIZI

**Pag. 11** PERSONALE E PROFESSIONALITA' MESSE IN CAMPO

## INFORMAZIONI SULL'ACCESSO

**Pag.12**

## AZIONI DI CONTRASTO ALLA PANDEMIA DA SARS-COV 2

# INTRODUZIONE

## LA CARTA DEI SERVIZI DI TERCARE SRL – PRINCIPI GENERALI

Tercare S.r.l. – Territorio Comunità e Cura presenta la sua CARTA DEI SERVIZI recependo le normative statali vigenti in materia fra cui:

- la Legge n. 273 dell'11/07/1995
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale un soggetto che eroghi un servizio pubblico, anche in convenzione, individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino-utente-consumatore, ispirandosi ai principi di:

Uguaglianza e Imparzialità

- Partecipazione e trasparenza
- Diritto di Scelta
- Continuità
- Efficienza ed efficacia
- Chiarezza, cortesia e tutela della Privacy

Asserisce la norma "è volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati".

La Carta dei Servizi si pone, in ultima analisi, l'obiettivo di fornire ai cittadini servizi di buona qualità.

### **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Ogni persona che usufruisca dei servizi della Società riceve l'assistenza e cura di cui ha bisogno senza alcuna discriminazione di sesso, razza, nazionalità, credo religioso, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Tercare s.r.l. prende in considerazione l'individuo come "persona" cui offrire tutte le cure necessarie, nella consapevolezza di svolgere un servizio fortemente orientato alla solidarietà, che come tale, deve essere prestato a tutti, senza discriminazione alcuna.

Il comportamento del personale - dipendenti e collaboratori - sanitario, parasanitario, tecnico e amministrativo della società è ispirato a criteri di massima professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità, nel pieno rispetto dei principi della dignità umana e dell'uguaglianza e dei doveri d'ufficio e deontologici.

### **PARTECIPAZIONE**

Tercare s.r.l. garantisce e favorisce con ogni mezzo la partecipazione dell'assistito alle attività di cura, nelle forme previste dalle norme e nei limiti della propria organizzazione. Tale partecipazione rappresenta un elemento insostituibile per il miglioramento continuo dei servizi erogati, e va intesa come processo di partecipazione attiva, personalizzazione e umanizzazione dei servizi. Ha come fine ultimo quello di consentire all'assistito di decidere consapevolmente, o comunque nei limiti delle proprie possibilità (ad es. i pazienti

interdetti) della propria salute e della propria qualità di vita. La partecipazione attiva dell'utente è altresì garantita dalla possibilità di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio e di fornire una propria valutazione sulla qualità dello stesso.

#### **DIRITTO DI SCELTA**

Per quanto concerne, invece, la libertà di scelta della struttura o dei Servizi di Tercare s.r.l. da parte dell'utente, si sottolinea che la società si pone in rete con le equipe multi professionali dell'ASL, le quali, a seguito dell'individuazione dei setting di cura e di assistenza più appropriata, hanno il compito e il dovere di supportare la persona e i suoi familiari nella scelta della struttura o servizio presso cui rivolgersi.

Tercare s.r.l., nel rispetto delle normative vigenti, e non contrastando l'idea della libera scelta che l'utente può effettuare rispetto alle strutture ove essere curato, considera come elemento significativo sebbene non esclusivo, la vicinanza del paziente al C.S.M. di riferimento; ciò garantisce in genere una maggiore qualità dell'assistenza erogata, nonché una migliore continuità terapeutica.

#### **CONTINUITÀ**

Le prestazioni sanitarie e assistenziali, e in generale i servizi erogati dalla società sono assicurati con continuità, regolarità e senza interruzioni, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge, fermo restando quanto previsto dai contratti di lavoro dei propri dipendenti e consulenti. Vengono adottate tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi agli utenti anche nei casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.

#### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'organizzazione della società e l'erogazione delle prestazioni e dei servizi sanitari nelle sue diverse possibilità, si uniformano ai criteri di *efficienza* e di *efficacia*. L'assistito ha il diritto di ricevere prestazioni efficaci, potenzialmente in grado di determinare effetti positivi sullo stato di salute, ed efficienti, ossia ottenute con il migliore utilizzo possibile delle risorse disponibili. L'assistenza psicologica, educativa e riabilitativa viene dunque garantita secondo i criteri ispirati alla medicina basata sull'evidenza delle prove (EBM: Evidence Based Medicine), in modo tale che ogni decisione clinica sia il risultato dell'integrazione tra l'esperienza propria degli operatori e l'utilizzo delle migliori evidenze scientifiche disponibili.

## **IL GRUPPO I SERVIZI E LE STRUTTURE**

### **MISSION E VISION**

***“LA CURA È NEL TERRITORIO TRAMITE LA COMUNITA’” (J.B Tinder)***

Tercare S.r.l. - Territorio Comunità e Cura, si contraddistingue per una forte vocazione territoriale. Tutti i servizi e le Strutture insistono nel pieno del centro cittadino e nel tessuto del territorio di riferimento. In quest'ottica sono attive forme di collaborazione con le principali Agenzie Territoriali e le realtà No-Profit.

Il contesto in cui la società opera si differenzia in base al tipo di Servizio, come si vedrà in seguito. Per la residenzialità si opera nel pieno centro cittadino. Per il Servizio IESA e la

domiciliarità, i territori di riferimento corrispondono a quelli coperti dall'ASL TO4 (nata dall'accorpamento delle ASL di Ciriè, Chivasso e Ivrea) nella provincia Nord-Est di Torino, entro un contesto generale definibile ad "alta complessità", coincidente con parte della Città Metropolitana, muovendosi dall'hinterland torinese verso la Valle d'Aosta nella zona a nord, e verso il territorio francese nella zona a ovest.

Da ciò risulta fondamentale la rete costruita con i Comuni e i Servizi Sociali, l'ASL e le reti associative presenti nei diversi territori, come anticipato sopra.

Gli operatori sono visibili e visti percorrere le vie delle città, o come nel caso dello IESA - si veda oltre - visitare e girare per i tanti Comuni sparsi lungo la cintura est della provincia Torinese. Lo stesso si può dire per gli utenti che grazie a questa scelta strategica sono presenti nel cuore delle città o nel vivo dei paesi, e non isolati in contesti gradevoli ma sperduti nel mezzo delle colline, come buona parte delle strutture comunitarie ad alta intensità. In linea con le principali indicazioni normative nazionali e regionali, obiettivo prioritario del servizio proposto da Tercare è il miglioramento della qualità di vita e l'integrazione sociale di persone sofferenti di disturbi psichici. In seguito, saranno descritti i servizi e le "strutture" ispirate a quanto sopra.

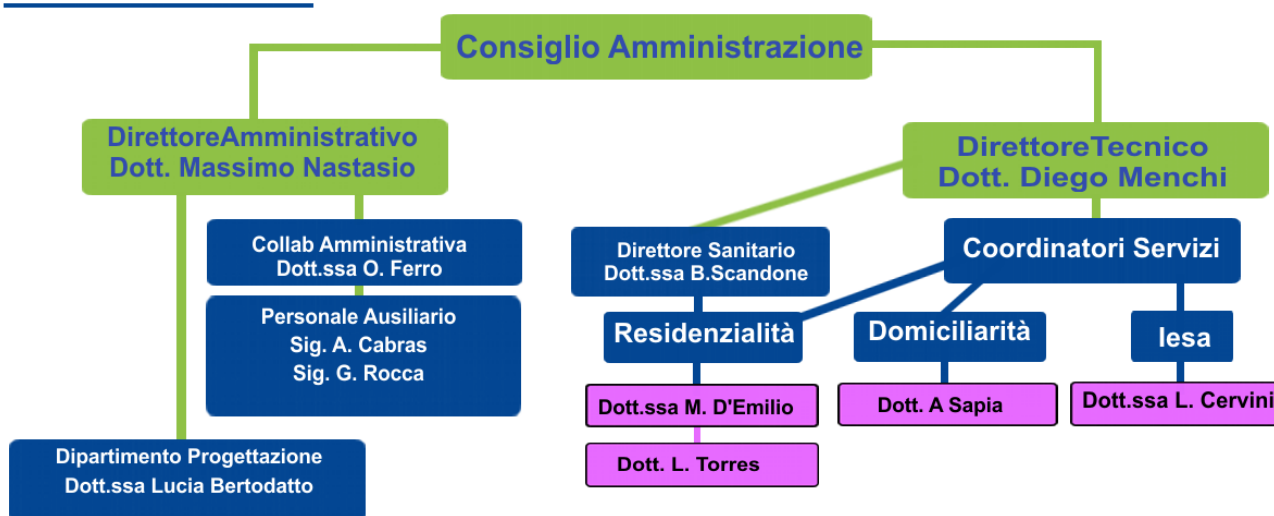
## ORGANIGRAMMA ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

A seguire presentiamo l'Organigramma e il Funzionigramma e di Tercare s.r.l. - Territorio Comunità e Cura, ossia la rappresentazione grafica della nostra struttura organizzativa delle funzioni e delle attività aziendali, descritte nelle loro reciproche correlazioni.

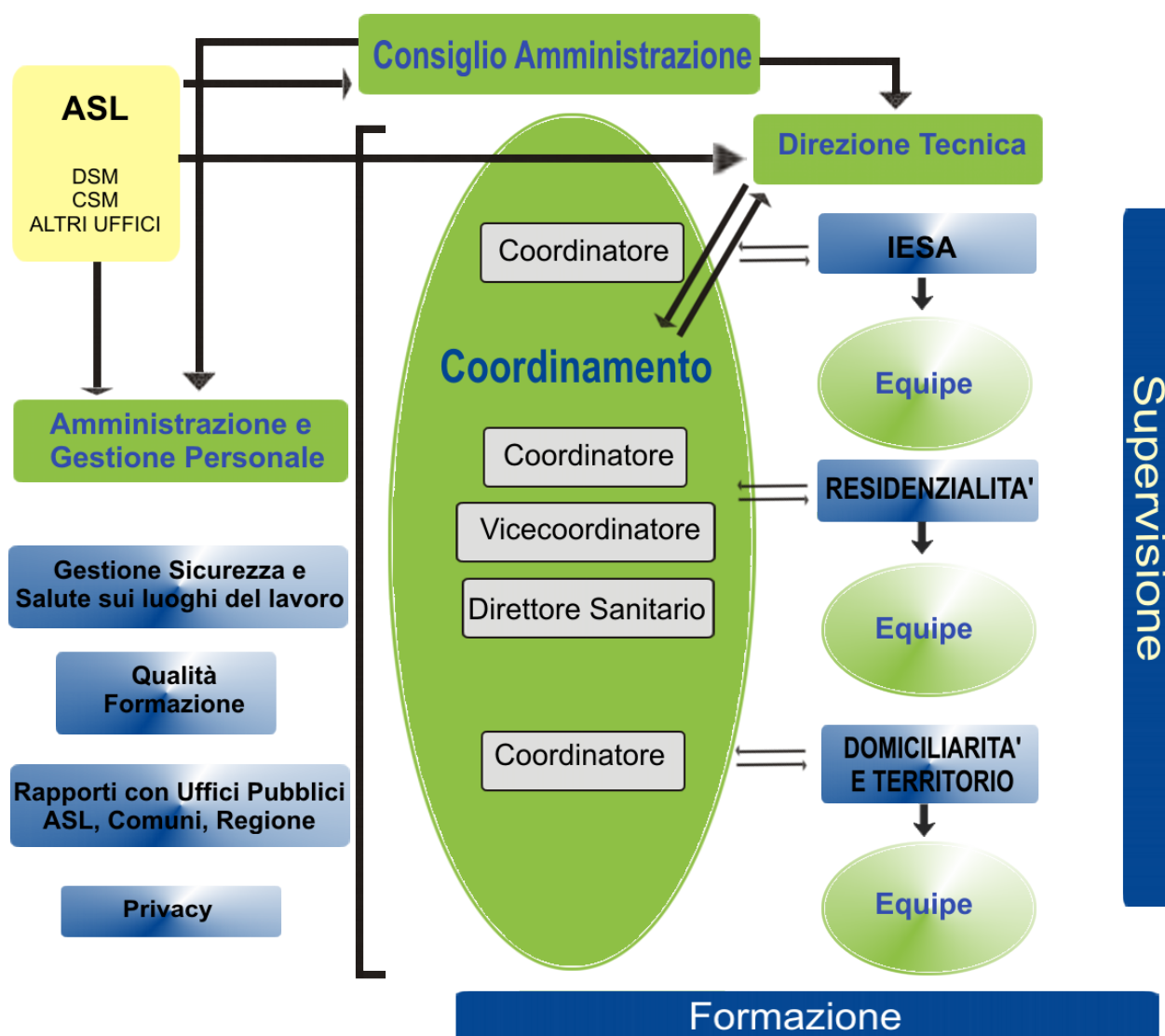
Lo scopo è di fornire al lettore una sorta di mappa della nostra azienda. Non ha la pretesa di cogliere tutti gli aspetti del nostro funzionamento ma di evidenziarne i principali. L'organizzazione del lavoro sarà descritta a seguire e relativamente ai diversi tipi di servizio offerti.



## ORGANIGRAMMA



## Funzionigramma



## RESIDENZIALITA' AD INTENSITA' VARIABILE

*DAI GRUPPI APPARTAMENTO ALLE S.R.P. (Strutture Residenziali Psichiatriche)*

In seguito ad un cambiamento normativo complesso e articolato, che ha portato nuove definizioni e modalità di funzionamento i Gruppi Appartamento (G.A.) si sono “trasformati” nelle strutture di cui in seguito daremo ampia descrizione, con particolare riferimento a quelli che Tercare gestisce.

Le nuove strutture sono state autorizzate e accreditate dalla Regione Piemonte in seguito alla transizione dalla D.C.R. n. 357-1370 del 28 gennaio 1997 alle DGR 30-1517/2015 e successiva integrazione D.G.R.29-3944 del 19/09/2016 e s.m.i. Con l'uscita della D.D.G.R n. 84-4451 nel dicembre 2021, si sono riformate in parte le precedenti normative, in attesa del termine della fase transitoria e delle determinate previste dalla summenzionata legge; in

seguito si addiverrà alla vera e propria contrattualizzazione e messa a regime del nuovo dispositivo.

Prima di procedere, riteniamo utile descrivere cosa erano e come funzionavano i G.A, visto che le SRP, ne conservano in parte lo spirito. nelle recenti normative regionali.

### **Cos'erano e come funzionavano i G.A.?**

Un Gruppo Appartamento (G.A.) è una civile abitazione in cui vivono fino a cinque persone con disagio psichico, seguite dai Dipartimenti di Salute Mentale e in carico ai singoli Centri di Salute Mentale. Le persone che vivono nei G.A. non riescono a portare avanti la propria vita in modo autonomo e trovano beneficio nel sostegno della coabitazione e nel supporto degli operatori. La decisione di andare ad abitare in un G.A. è presa dalla singola persona insieme al proprio medico psichiatra e all'equipe del CSM e si inserisce all'interno del percorso di cura, che può essere articolato in vari modi. Talvolta l'entrata in G.A. avviene dopo un percorso in strutture maggiormente protette (ad esempio la comunità), in continuità con un progetto di autonomizzazione, altre volte l'ingresso è proposto a persone che si trovano sul territorio (abitazione privata) a seguito di necessità di un maggiore sostegno e come mediazione rispetto a dinamiche familiari esplosive ed espulsive. Caratteristica dei G.A. è la funzione terapeutico-riabilitativa svolta dal sistema di cura e dagli operatori, che nella quotidianità affiancano le persone nelle difficoltà che possono incontrare. Non si tratta quindi solo di un semplice "tetto sulla testa", ma di un luogo in cui ritrovare un equilibrio e riattivare risorse personali. Il sostegno fornito riguarda sia aspetti concernenti la propria sofferenza personale, sia possibili difficoltà pratiche che si possono incontrare nell'organizzazione della routine quotidiana, rivolgendo l'attenzione contemporaneamente al singolo e al gruppo.

Nell'ottica di stimolare l'autonomia individuale e favorire l'integrazione sociale, le abitazioni sono generalmente dislocate nel centro cittadino, comode ai servizi, così da consentire ai pazienti di potersi muovere in modo agevole nel tessuto sociale, e poter trovare facilmente risposta alle necessità di vario tipo (fare la spesa, recarsi dal medico di base, svolgere un'attività lavorativa).

Oltre a riappropriarsi delle risorse territoriali, durante il percorso in gruppo appartamento, viene data molta importanza alla cura della propria persona e non vengono trascurati i rapporti con i famigliari, talvolta resi difficili dalla stessa sofferenza psichica. Le famiglie di origine, ove possibile, vengono coinvolte e considerate ulteriore elemento di supporto nel percorso di cura. L'operatore svolge un ruolo cruciale per la realizzazione di quanto descritto fino ad ora: si tratta di professionalità diverse - dipendenti o collaboratori - (terapeuti della riabilitazione, educatori professionali, OSS, personale ausiliario e psicologi) che parallelamente a mansioni specifiche, svolgono un lavoro comune in senso riabilitativo.

Il numero di ore di presenza dell'operatore è variabile e viene, infatti, calibrato a seconda delle necessità delle persone che vi abitano. Vi sono, infatti, diverse tipologie di G.A.: quelli a bassa intensità, in cui l'operatore esegue solo alcuni passaggi settimanali, G.A. a media intensità in cui l'operatore è presente per alcune ore ogni giorno e G.A. ad alta intensità in cui l'operatore è sempre presente, 24 h.

Dei Gruppi appartamento, **le S.R.P.** hanno conservato talune caratteristiche virtuose e oggi si presentano nel seguente modo.

## **S.R.P. 2 – Struttura residenziale psichiatrica per trattamenti terapeutico riabilitativi a**

**carattere estensivo**: tali strutture accolgono utenti con compromissione del funzionamento personale e sociale grave o di gravità moderata, ma persistente ed invalidante, per i quali si ritengono necessari trattamenti terapeutico riabilitativi e di assistenza tutelare da attuare in programmi a media intensità riabilitativa. Le strutture S.R.P. 2 sono articolate su due livelli di intensità assistenziale:

- **S.R.P. 2.1**: accolgono utenti con bisogni sanitari di maggiore intensità e che necessitano di un supporto assistenziale medio, pur essendo in una fase avanzata del percorso riabilitativo. Tale condizione è peraltro indicata dalla D.C.R. n. 357-1370 del 28 gennaio 1997 per gli inserimenti nelle Comunità Protette di Tipo B.
- **S.R.P. 2.2**: accolgono utenti con scarse abilità residue, con bisogni sanitari di minore intensità ma con un sufficiente grado di autonomia.

**S.R.P.3 – Struttura residenziale psichiatrica per interventi socioriabilitativi** con differenti livelli di intensità assistenziale, articolata in tre sotto tipologie, con personale sociosanitario presente nelle 24 ore, nelle 12 ore, per fasce orarie. Le strutture S.R.P. 3 sono articolate su tre livelli di intensità assistenziale:

- **S.R.P. 3.1 per interventi socioriabilitativi, con personale sulle 24 ore giornaliere**: tali strutture accolgono utenti clinicamente stabilizzati, ma con prevalenti bisogni nell'area della terapia, del supporto e della riabilitazione.
- **S.R.P. 3.2 per interventi socioriabilitativi, con personale nelle 12 ore giornaliere**: tali strutture accolgono, in via non esclusiva, utenti stabilizzati con pregressa esperienza in S.R.P. 3.1 conclusasi positivamente, con bisogni prevalenti nell'area del supporto e della riabilitazione di mantenimento, nonché dall'area terapeutica specifica.
- **S.R.P. 3.3 per interventi socioriabilitativi, con personale per fasce orarie**: tali strutture accolgono, in via non esclusiva, utenti clinicamente stabilizzati che provengono da una pregressa esperienza in S.R.P. 3.1 e/o S.R.P. 3.2 conclusasi positivamente, con bisogno socio-riabilitativo prevalente sul bisogno terapeutico-riabilitativo.

## **Residenzialità in rete ad intensità terapeutica ed assistenziale variabile**

Tercare s.r.l. - Territorio Comunità e Cura, gestisce una rete diffusa comprendente due Strutture Residenziali Psichiatriche e numerosi progetti di Domiciliarità che insistono nel pieno centro cittadino, in grado di esprimere livelli d'intensità terapeutica e riabilitativa variabili.

Per entrambe le strutture la Società ha allestito una stanza di isolamento, con relativa zona filtro, dotata di tutti i dispositivi utili al contrasto e contenimento del Sars-Cov2, inclusa la possibilità di attivare da remoto un dispositivo a nebbia fredda, caricato con prodotti al cloro o all'ipoclorito di sodio.

Oggetto della presente Carta dei Servizi è la S.P.R.3.2 caratterizzata da:

**BASSA INTENSITA' *Un nucleo per 5 posti letto in S.P.R.3.2 per interventi socioriabilitativi con personale nelle 12 ore giornaliere***

Con le caratteristiche topografiche e concettuali descritte in precedenza, Tercare gestisce la struttura cui sopra in grado di ospitare cinque pazienti. Accoglie pazienti non assistibili



nel proprio contesto familiare e con quadri variabili di autosufficienza e di compromissione del funzionamento personale e sociale, per i quali risultano efficaci interventi da attuare in programmi a bassa intensità riabilitativa.

Come indicazione clinica al trattamento si opera in maniera prevalente ma non esclusiva su pazienti con un pregressa esperienza in S.R.P.2.2 conclusasi positivamente, con utenti clinicamente stabilizzati che presentano bisogni prevalentemente nell'area del supporto e della riabilitazione di mantenimento piuttosto che in quella terapeutica specifica; possono essere presenti livelli anche differenti di disabilità nella conduzione della vita quotidiana, nella cura di sé/ambiente, competenza relazionale, gestione economica e abilità sociali, ma compatibili con un'assistenza garantita solo nelle 12 ore diurne. In particolare, si possono evidenziare:

- condizioni psicopatologiche stabilizzate;
- compromissione di funzioni e abilità nelle attività della vita quotidiana insorte da tempo (non sono cioè solo secondarie all'insorgere di una fase acuta) e/o con pregressa scarsa risposta ai trattamenti riabilitativi nella cura di sé e nelle attività sociali complesse;
- problemi relazionali di gravità media in ambito familiare e con amici/conoscenti;
- aderenza al programma terapeutico-riabilitativo almeno buona.

In termini di aree d'intervento, la tipologia di offerta da parte della struttura è caratterizzata dall'attuazione di programmi a bassa intensità riabilitativa, con prevalenza di attività di risocializzazione e una quota di assistenza diretta da parte degli operatori.

- *area clinico psichiatrica*: si attua un monitoraggio periodico delle condizioni psicopatologiche, al fine di mantenere la condizione di stabilizzazione clinica;
- *area riabilitativa*: in linea di massima non sono previste attività strutturate in campo riabilitativo; alcune delle attività di assistenza sono erogate direttamente dal personale – dipendenti e collaboratori - o sotto la sua supervisione, ma è previsto in misura maggiore che nelle strutture socio-riabilitative a ventiquattro ore il coinvolgimento attivo del paziente nelle attività quotidiane della struttura;
  - *area di risocializzazione*: le attività di risocializzazione avvengono prevalentemente fuori sede, in raccordo con la rete sociale;
  - *area del coordinamento*: sono previsti incontri periodici con il CSM che ha in carico il paziente, al fine di monitorare il progetto socio-riabilitativo.

Le figure professionali impiegate da Tercare, fra dipendenti e collaboratori, e il loro impegno orario sono calibrate sulle attività richieste dall'intensità riabilitativa dei programmi erogati e dai livelli di intensità assistenziale offerti. Si tratta di un'equipe multidisciplinare che fornisce:

- Attività clinica e terapeutica per i medici e gli psicologi;
- Attività di assistenza sanitaria per gli infermieri;
- Attività educativo-riabilitativa per gli educatori e i terapisti della riabilitazione psichiatrica;
- Attività di assistenza alla persona per il personale sociosanitario.

La durata dei programmi è definita dal Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato (PTRP) di ciascun ospite nel quale insistono le motivazioni ed i metodi di verifica.

## COME LAVORIAMO

Tercare Srl, come indicato nell'introduzione, si caratterizza per una forte vocazione territoriale, psicosociale e clinica e per il rispetto dei principi già elencati ma qui richiamati di uguaglianza e imparzialità, partecipazione e trasparenza, diritto di scelta, continuità, efficienza ed efficacia, chiarezza, cortesia e tutela della privacy.

### **CONTATTO CON I PAZIENTI E CON I SERVIZI**

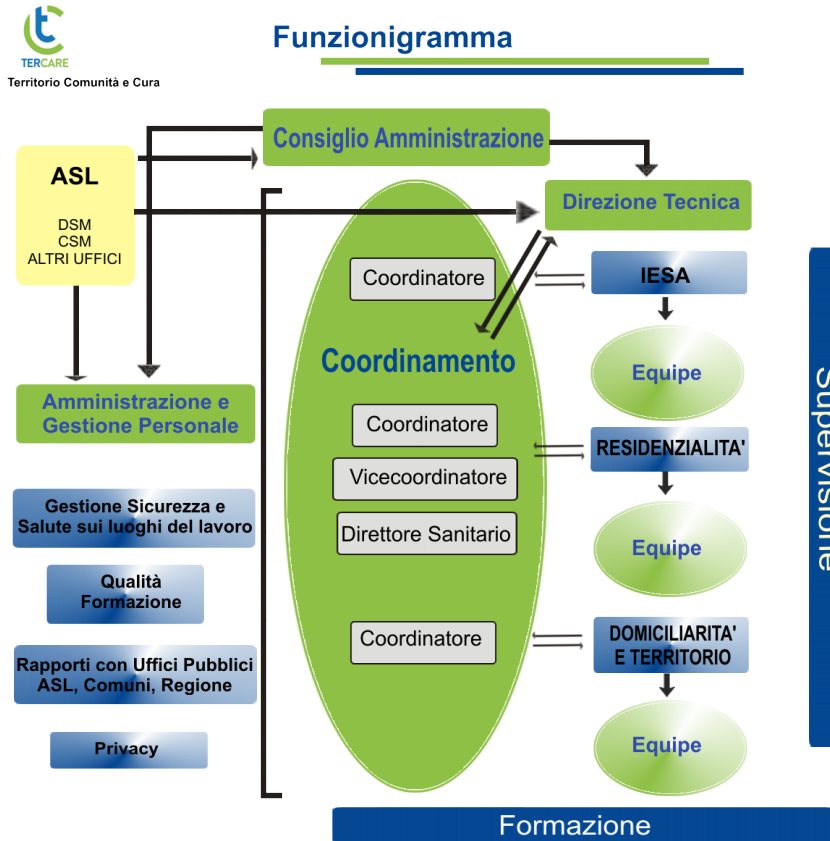
Prima di ogni "inserimento" è prevista un'accurata valutazione congiunta con i servizi, i pazienti e i familiari, quando possibile, realizzata anche tramite i più sofisticati e validati strumenti noti in letteratura.

Nel seguito del capitolo vedremo come si realizza in pratica, fatta eccezione per lo IESA di cui abbiamo già fornito tutti i dettagli nell'apposito capitolo, data la peculiarità e innovativa dello stesso. Come schema di massima proponiamo il seguente.

1. Proposta di inserimento da parte dei Servizi o richiesta diretta del paziente. Il primo step consiste in un contatto esplorativo da parte degli inviati o dei pazienti stessi con il direttore tecnico o uno dei coordinatori dei servizi, si veda paragrafo successivo sul personale. Verificate le prime disponibilità di ogni ordine, posti liberi, famiglie a disposizione, fattibilità economica del progetto, si procede alla fase successiva.
2. Valutazione congiunta e stesura del progetto terapeutico. Se il primo step è soddisfatto, si procede a una valutazione concreta di fattibilità insieme ai medici curanti, ai pazienti e, quando possibile, ai loro familiari. Le modalità di prosecuzione differiscono leggermente da servizio a servizio, ma in questa fase viene redatto un progetto terapeutico/riabilitativo, che assume forme e modi diversi a seconda della richiesta (ad esempio Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato P.T.R.P. per gli inserimenti in struttura, Accordo d'Inserimento per lo IESA ecc.). Laddove per la realizzazione dei progetti individuali sia necessario, si provvede a integrare il materiale fornito dai Servizi o dai pazienti con un assesment psicologico e psichiatrico. Tale operazione può prevedere l'utilizzo di:
  - a. scale psicometriche
  - b. test proiettivi
  - c. scale di valutazione del livello di sviluppo intellettuale e di funzionamento sociale
  - d. valutazioni personologiche
  - e. assesment neuropsicologico
3. Realizzazione del progetto terapeutico/riabilitativo. Con le differenze già menzionate per i diversi servizi, in questa fase viene messo in atto il progetto vero e proprio. La durata, gli esiti e gli obiettivi sono coerenti con le richieste e il tipo di servizio attivato.
4. Monitoraggio, rivalutazione e dimissioni. Nel dispiegarsi del progetto è effettuato un monitoraggio continuo e progressivo con restituzione ai Servizi e ai Pazienti in forma orale e a mezzo di relazioni cadenzate a seconda della richiesta (in genere trimestrali o semestrali). Quando il progetto va a buon fine, previa rivalutazione

congiunta Servizi-Equipe di Tercare-Pazienti, si procede alle dimissioni verso altri tipi di strutture, presso la propria abitazione o verso luoghi di cura idonei alla prosecuzione di eventuali altri progetti.

## **PERSONALE E PROFESSIONALITA' MESSE IN CAMPO**



Tercare Srl opera con una *equipe multi-professionale* con comprovata esperienza in Psichiatria e titoli idonei al ruolo ricoperto. Le professionalità messe in campo, a seconda del tipo di servizio sono: psichiatri, psicologi, infermieri professionali, educatori, Terapeuti della Riabilitazione, OSS e Personale Ausiliario. Quando necessario, in accordo con i Servizi, si avvale inoltre di consulenze esterne e collaborazioni con agenzie presenti sul territorio, con cui si è stabilita una solida rete. Per citare degli esempi nel caso dello IESA si sono contattati

consulenti in marketing sociale ed esperti di social communication (Facebook, Twitter ecc.); nel caso del reperimento di borse lavoro invece si è stabilita una rete di collaborazioni con agenzie territoriali, associazioni di categoria e realtà orientate al sociale in linea con la filosofia esposta in precedenza.

Tutto il personale fruisce di formazione continua e supervisione clinica e organizzativa.

Per ogni servizio esistono figure di coordinamento che s'interfacciano con i Servizi, i pazienti e il loro familiari secondo lo schema sopra riportato. Tutti i coordinatori dei servizi offerti da Tercare hanno uno spazio ulteriore per un confronto mensile inter-attività.

Al vertice gestionale esistono un direttore tecnico che si occupa degli aspetti clinico-istituzionali e un direttore delle risorse umane che gestisce gli aspetti burocratici, amministrativi e che mantiene i rapporti con i Servizi.

Il flusso informativo da e verso i Servizi è garantito da apposite figure che hanno l'incarico di produrre materiale per gli inviati e per i pazienti secondo forme e modalità differenti ma in linea con le normative vigenti sia per quello che riguarda l'attività clinica che per ciò che concerne la privacy. Sovente sono gli stessi coordinatori, ma ove necessario, questa mansione può essere svolta da altro personale incaricato.

A proposito della sicurezza e alla salute sui luoghi di lavoro, Tercare svolge tutti gli adempimenti previsti dalle specifiche normative in materia.

## INFORMAZIONI SULL'ACCESSO

Tercare Srl garantisce un pieno e libero accesso ai propri Servizi, si veda l'introduzione. Tuttavia, operando prevalentemente in Convenzione con L'ASL TO4, l'accesso diretto e "gratuito" avviene tramite l'invio da parte di un medico dell'Azienda o comunque da un dirigente parigrado del Servizio Pubblico. Fa eccezione lo IESA in cui spesso i pazienti si rivolgono direttamente alla Società.

Tercare si offre per valutare eventuali accessi da parte di altre Aziende Sanitarie o parimenti di privati.

Per qualunque informazione o necessità si può contattare uno dei coordinatori o responsabili dei servizi scrivendo a [tercare@libero.it](mailto:tercare@libero.it) o [tercare@pec.libero.it](mailto:tercare@pec.libero.it) indicando il servizio cui si è interessati.

Tercare garantisce una risposta esaustiva in tempi rapidi.

Si può inoltre telefonare al numero 011-855951 e lasciare un messaggio in segreteria o presentarsi in sede : via Roma 20/A, (secondo piano) Settimo Torinese (TO) in un qualunque giorno della settimana dalle 8.30 alle 19.30.

Qualunque ulteriore forma di contatto o informazione sui servizi, incluso il presente documento, è disponibile alla pagina web della Società [www.tercare.it](http://www.tercare.it)

## AZIONI DI CONTRASTO ALLA PANDEMIA DA SARS-COV 2

Data l'attuale situazione epidemiologica, al momento non è possibile escludere totalmente la possibilità di contagio e, pertanto, si richiede, ai fruitori dei Servizi della Società, la massima collaborazione all'adozione di tutte le misure atte a ridurre il rischio, pur nella certezza che sia impossibile eliminarlo.

Ciò premesso La Società Tercare Srl – Territorio Comunità e Cura

*SI IMPEGNA A*

1. Mettere in atto tutte le misure di prevenzione e contenimento del contagio da COVID-19, previste dalle autorità competenti e declinate nei protocolli adottati, con particolare attenzione alle norme igieniche, all'utilizzo dei DPI, all'identificazione dei casi sospetti e all'adesione al programma di screening secondo le indicazioni Nazionali e Regionali;
2. aggiornare le procedure organizzative in base all'andamento epidemiologico, alle disposizioni normative regionali e nazionali e alle nuove acquisizioni scientifiche;
3. informare e formare tutto il personale - dipendente o collaboratore - sui seguenti temi: prevenzione e controllo dell'infezione da COVID-19, identificazione di casi sospetti e utilizzo appropriato dei DPI;
4. attuare il programma di screening di ospiti ed operatori anche se vaccinati;
5. promuovere la campagna vaccinale di ospiti e operatori;
6. predisporre idonei luoghi di incontro atti a garantire il diritto alla socialità ed alle relazioni affettive degli ospiti della Struttura, nel rispetto delle norme e delle indicazioni scientificamente validate che definiscono modalità di comportamento atte a ridurre la possibilità di contagio da COVID-19;

7. sensibilizzare gli ospiti e i visitatori della Struttura sulle misure di prevenzione e sull'utilizzo dei DPI;
8. garantire il rispetto da parte di tutti i visitatori della Struttura delle norme di comportamento atte a ridurre il rischio di diffusione del virus COVID-19, con un'azione di supervisione degli incontri discreta e rispettosa della privacy di ciascuno;
9. garantire la riservatezza relativamente a qualsiasi notizia riguardante l'ospite e la sua famiglia, ai sensi del GDPR 679/2016.