

Casa Albergo “Istituto San Francesco “

Sede Legale:

Via Aldo Moro 111

81055 – Santa Maria Capua Vetere (CE)

Sede operativa:

Via Nazionale Appia n° 45

81040 – Curti (CE)

Tel.Fax 0823.797022

“CASA ALBERGO per Anziani”

“ISTITUTO SAN FRANCESCO Srl”

CARTA DEI SERVIZI



PRINCIPI E FONDAMENTI

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che gli enti che erogano servizi nei settori dell'assistenza, sono tenuti ad elaborare la propria "**Carta dei Servizi**". La legge quadro ribadisce la necessità per i Servizi Sociali di dotarsi di una propria Carta dei Servizi, al fine di adeguare i propri servizi alle esigenze dei cittadini. I cittadini possono così contare sui servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita ed il superamento delle discriminazioni. La Carta dei Servizi fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dalla Comunità costituendo una sorta di contratto fra la struttura ed i suoi utenti, volto a precisare i diritti ed i doveri reciproci. I principi fondamentali alla base del nostro servizio sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della continuità, dell'efficienza, dell'efficacia in rapporto ai costi. Essa è conforme allo schema di cui alla delibera della Giunta regionale della Campania del 20 novembre 2008, n. 1835 (Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali).

- * **Equità** significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- * **Uguaglianza** significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in egual modo a tutti gli utenti, senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- * **Continuità** significa che il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo, compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- * **Umanità** significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- * **Efficienza ed Efficacia** significa che le risorse disponibili vengono impegnate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.
- * **Garanzia della privacy:** tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti.

1. PRESENTAZIONE

La **Carta dei Servizi** della **Casa Albergo per Anziani “ISTITUTO SAN FRANCESCO Srl”** ha l'intento di illustrare le attività e i servizi che vengono messi a disposizione e le modalità per accedervi. La Carta dei Servizi è il documento che sancisce e garantisce l'impegno ad assistere con professionalità, competenza ed esperienza tutti gli Ospiti che accedono ai nostri servizi. La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile per far conoscere l'attività della Struttura, il suo personale, le modalità di accesso e i servizi proposti alle famiglie, ai medici ospedalieri e di medicina generale oltre che agli operatori della sanità che entrano in contatto con Ospiti e familiari che possono avere necessità dei nostri servizi. Ai familiari attribuiamo un ruolo importante all'interno della nostra struttura e sono invitati ad offrire consigli e a segnalare eventuali difficoltà che dovessero essere riscontrate attraverso la costante relazione con il nostro personale. La nostra Mission è la cura e l'attenzione per i nostri Ospiti, che concretizziamo prendendoci carico dell'assistito e della sua Famiglia, con l'avvallo di operatori attenti ad ogni bisogno anche inespresso. La **Casa Albergo per Anziani** a prevalente accoglienza alberghiera (ai sensi del DM. 308/01) è caratterizzata da media/alta intensità assistenziale e medio/alto livello di protezione, eroga prevalentemente servizi socio-assistenziali a persone ultrasessantacinquenni, con ridotta autonomia ed un elevato bisogno di assistenza alla persona, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse e che per loro scelta, per solitudine, per senilità o altri motivi, preferiscono avere servizi collettivi in grado di offrire garanzie di protezione nell'arco della giornata.

La **Casa Albergo per Anziani** ha come obiettivo quello di fornire un'assistenza qualificata ed a misura d'uomo. L'attenzione all'Ospite e l'umanizzazione nelle cure prestate, denotano il rispetto dei suoi diritti. L'impegno di tutti coloro che vi operano è teso realizzare questo continuo processo di miglioramento nella qualità dell'assistenza. In tale ottica, la **Casa di Albergo per Anziani** a garanzia degli assistiti e dei cittadini si pone come obiettivo prioritario l'erogazione di un servizio di qualità e di adottare per le attività espletate un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001 ed. 2000.

SEDE

La Casa Albergo per Anziani “Istituto San Francesco Srl” è ubicata in Curti (CE), alla via Nazionale Appia n° 45, è una struttura residenziale con livello medio/alto di protezione ed ospita n° **32 utenti**. I moduli costituiscono più comunità autonome all'interno della struttura, con spazi comuni per ciascun modulo. La struttura è dotata di camere da letto singole e doppie. Ogni camera da letto è dotata di letti, mobile armadio, tv, campanello di chiamata, un tavolino da notte per letto, tavolo scrittoio con una sedia, una poltroncina per letto. Gli alloggi sono sufficientemente spaziosi, tali da permettere all'Ospite di scegliere di consumarvi i pasti, accudire le proprie faccende domestiche e trascorrere il proprio tempo libero al suo interno. Ogni camera da letto è dotata di un locale per i servizi igienici. Ogni modulo dispone di un locale opportunamente arredato per ospitare il personale in servizio notturno con bagno annesso.

La struttura comprendere ambienti per servizi collettivi: un locale opportunamente arredato per ospitare il personale in servizio notturno con bagno annesso. La Casa Albergo dispone di: un locale *Cucina* dove vengono preparati i vitti giornalieri, nel rispetto della normativa vigente Haccp. Le stoviglie fornite sono in monouso; *Sala pranzo* per n. 32 persone; il servizio lavanderia è esternalizzato; *Spazio multivalente* locali destinati alle attività giornaliere e ricreative, in cui tutti gli Ospiti dei diversi moduli possono incontrarsi; *Ambulatorio* per consultazioni e visite mediche periodiche; *Servizi igienici* locali collegati agli spazi comuni, contenente vaso, bidet, lavabo del tipo a mensola, vasca con sedile, corrimano di sostegno in acciaio e campanello di allarme; *Ascensore* regolarmente installato di dimensioni tali da consentire l'accesso a carrozzine per disabili; locali destinati alle funzioni amministrative. La struttura è fornita di energia elettrica, acqua calda, riscaldamento, telefono e postazione computer con collegamento internet a disposizione degli utenti. La Casa Albergo assicura una continuità di servizio 24 ore su 24 ore per 365 giorni l'anno, con la presenza di operatori sociali a ciclo continuo e di operatori sanitari per fasce orarie.

2. AREA DI ATTIVITA'

L'**obiettivo** fondamentale nell'erogazione dei nostri servizi è la più completa soddisfazione dell'Ospite nonché della sua famiglia e del Cliente (il Sistema Sanitario Nazionale) nei casi di Ospiti non autonomi che necessitano di interventi di carattere socio-sanitario, il tutto coerentemente alla politica aziendale per la qualità. La finalità della *Casa Albergo* è quella di assicurare agli Anziani Ospiti adeguate condizioni di vita, di limitare il rischio di isolamento sociale ed affettivo e le conseguenti implicazioni sul livello di autonomia, garantendo:

Attività di:

- Erogazione servizi alberghieri inclusivi della somministrazione pasti;
- Attività di aiuto alla persona e di supporto nell'espletamento delle funzioni e delle attività quotidiane, sia diurne che notturne;
- Assistenza tutelare e di segretariato sociale;
- Attività a sostegno dell'autonomia individuale e sociale tese a raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita dell'ospite attraverso la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali;
- Laboratori abilitativi, ricreativi o espressivi;
- Eventuali prestazioni sanitarie anche di tipo infermieristico in funzione delle esigenze degli ospiti di cui al D.M. n. 308/2001, allegato A, sezione: Strutture residenziali a prevalente accoglienza alberghiera.

3. I NOSTRI OBIETTIVI E FINALITA'

La **Casa Albergo per Anziani** è organizzata in modo da garantire il benessere psicologico e relazionale dell'Ospite e dei suoi familiari, il comfort ambientale, la sicurezza nell'utilizzo degli spazi, la tutela della privacy ed una facile accessibilità. Un ambiente confortevole nel quale stanze singole o doppie personalizzate, la creazione di "spazi di accoglienza" per i familiari, permettono il rispetto della privacy e attenzione ai bisogni primari. Un luogo dove si tutelano i bisogni psicologici di "sicurezza" e di "appartenenza" al proprio nucleo familiare garantendo una elevata qualità di assistenza e relazioni umane autentiche, indispensabili per favorire il mantenimento di una dignitosa qualità della vita. Al momento dell'ingresso nella struttura ogni Ospite verrà accolto dal Coordinatore di Soggiorno che si prenderà cura di ricevere e illustrare le modalità attraverso le quali usufruire dei servizi. E' comunque sempre possibile rivolgersi allo stesso per qualsiasi ulteriore informazione durante il soggiorno.

Orario di visita: continuativo **dalle 11.00 alle 19.00 tutti i giorni della settimana** (ad esclusione degli orari di pasto). È possibile accedere nella struttura anche al di fuori dell'orario di visita in accordo preventivo con lo Staff e l'ufficio amministrativo della *Casa Albergo*.

Telefoni: ogni Ospite all'interno della sua stanza ha libero accesso ad un apparecchio telefonico per le sue private necessità.

Pasti: la qualità dell'alimentazione rappresenta un requisito importante nella *Casa Albergo*. Un servizio di cucina garantisce ogni giorno la possibilità di scelta tra diversi piatti combinati a piacere (fatte salve le limitazioni di dieta).

Qualità: In ogni stanza è possibile trovare il "questionario opinioni Ospiti", importante strumento attraverso il quale la *Casa Albergo* invita gli utenti ad esprimere il proprio parere circa il servizio offerto dalla Struttura al fine di consentire un continuo miglioramento nella qualità dei suoi servizi.

Partendo dall'esperienza dell'Utente, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella Struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

- L'accesso a tutti i servizi prevede la procedura semplificata per i nuovi Ospiti con il costante impegno della struttura a venire incontro alle esigenze degli stessi, con cortesia e disponibilità sin dal primo incontro.
- La Direzione si impegna a far presente a ciascun Utente della possibilità di poter effettuare segnalazioni (suggerimenti e/o reclami) sulla Qualità del servizio erogato, coerentemente con la Politica per la Qualità, unitamente agli obiettivi aziendali.
- Il personale qualificato offre la piena disponibilità all'accompagnamento dei soggetti particolarmente bisognosi all'interno dei locali.

- E' assicurata la piena disponibilità a fornire informazioni secondo le rispettive competenze degli operatori.
- Assistenza Sanitaria
- Aspetti di Umanizzazione;

La *Casa Albergo*, consapevole che i bisogni dell'Ospite sono particolarmente importanti, si propone altresì il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Il pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dell'Ospite;
- Il continuo miglioramento del servizio;
- l'efficienza nella prestazione del servizio.

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri. Le esigenze e le aspettative dell'Ospite vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio. Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione dell'Ospite.

E' data la possibilità alle famiglie di assicurare l'accesso nella struttura di una badante sostenuta a proprie spese dalle stesse e di cui ne sono civilmente e penalmente responsabili. La Casa Albergo per anziani di fatto declina qualsiasi responsabilità civile e penale in merito al precedente punto.

4. MODALITA' ORGANIZZATIVE E GESTIONALI

Le attività di organizzazione e di gestione strutturate all'interno ed all'esterno della Casa Albergo, rispondono ad obiettivi specifici ai bisogni ed agli interessi degli Ospiti, e sono condotte in relazione esterna con il territorio. Sono inoltre differenziate a seconda della tipologia degli Ospiti e delle loro esigenze.

5. STRUMENTI, FORME DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Casa Albergo si pone come obiettivo primario il continuo miglioramento del servizio erogato, impegnandosi a porre in essere una serie di attività idonee a fornire risposte alle esigenze espresse dai fruitori dei propri servizi. La valutazione dell'Utente è la misura finale della qualità di un servizio. Il gruppo di lavoro effettua misurazioni sulla soddisfazione dell'Utente, focalizzando su quanto, i requisiti del servizio, comprese le modalità di erogazione, soddisfino le esigenze dell'Utente. A tal fine predispone, due volte l'anno, la somministrazione di una griglia di soddisfazione, finalizzata alla pianificazione dei programmi educativi ed al miglioramento del servizio. Il grado di soddisfazione degli Utenti può essere rapportato al miglioramento della qualità dei programmi, ai suggerimenti, alle idee innovative. I miglioramenti possono essere apportati anche grazie ad una costante formazione del personale e possono essere mantenuti con l'attuazione di nuovi progetti ed obiettivi. Il miglioramento è un valore aggiunto per la soddisfazione degli Utenti. Ogni operatore deve acquisire la consapevolezza che le attività devono essere sempre più efficaci ed efficienti, riducendo lo spreco di risorse. I risultati della griglia di soddisfazione danno vita ad azioni correttive e preventive, ciò accade solo dopo aver raccolto idonee informazioni; individuate le cause delle inefficienze, data una corretta valutazione alle informazioni, conseguentemente si può procedere alle azioni necessarie ad eliminare le cause di inefficienza ed a registrare i risultati delle azioni attuate.

GRIGLIA DI SODDISFAZIONE

Il seguente questionario rappresenta lo strumento attraverso il quale migliorare il servizio fornito. Certi della Tua collaborazione, Ti preghiamo di compilarlo, indicando nel riquadro "OSSERVAZIONI", le motivazioni che Ti hanno indotto a tale valutazione. Il Questionario è in forma anonima in modo da consentire ad ogni intervistato di esprimere liberamente il proprio pensiero.

Il giudizio può essere:

	INSODDISFACENTE	NEUTRALE	SODDISFACENTE
Come giudichi il nostro servizio (es. qualità, disponibilità, competenze professionali?			
Come valuti i Tuoi rapporti con noi?			
Come valuti i Tuoi rapporti con il Personale del Centro?			
Ti senti aiutato se hai problemi?			
Suggerimenti per cose nuove che Ti piacerebbe fare			
OSSERVAZIONI			

6. MODALITA' DI ACCESSO

Le persone interessate presentano domanda di accesso al servizio, direttamente o attraverso un componente della famiglia o della rete di aiuto formale o informale. Ai fini dell'ammissione ai servizi e per la predisposizione di adeguato piano individuale di intervento, i soggetti gestori provvedono alla valutazione globale della situazione del richiedente, e particolarmente del suo livello di autonomia, avvalendosi di propria equipe professionale, composta almeno dalle seguenti figure professionali: psicologo e assistente sociale. L'equipe professionale, acquisita apposita certificazione del medico di medicina generale del richiedente sul suo stato generale di salute ed eventuali trattamenti sanitari seguiti, valuta, attraverso la raccolta di documentazione sociale riguardante il soggetto, attraverso il metodo dell'indagine socio-ambientale, infine attraverso l'utilizzo di scale di valutazione validate, ovvero di strumenti anche sperimentali di valutazione adottati dalla Regione Campania, il livello di autonomia del soggetto richiedente e i suoi bisogni assistenziali. La medesima equipe provvede alla elaborazione di un piano individuale di assistenza.

Se la persona è inviata al servizio dal comune di residenza, la valutazione e la certificazione della sua condizione e del livello di autonomia, e la conseguente predisposizione del piano individuale di assistenza, sono svolte dall'equipe professionale, di concerto con il servizio sociale del comune inviante. Qualora la disponibilità dei posti non fosse sufficiente a soddisfare in tempi utili tutte le richieste pervenute, viene attivata una lista d'attesa che fornisce un criterio certo di priorità di accesso, ispirato a principi generali di universalità, equità e appropriatezza.

Per il disbrigo delle pratiche burocratiche l'Utente dovrà esibire:

- Carta di Identità in corso di validità
- Codice fiscale
- Domanda di accesso al servizio (da parte dell'Utente o da un familiare).

Al momento dell'inserimento l'Utente riceverà la presente "Carta dei Servizi".

7. MODALITA' DI EROGAZIONE E FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI:

- a) **ORGANIGRAMMA:** Per assicurare che quanto promesso sia effettivamente mantenuto, la Casa Albergo per Anziani "Istituto San Francesco Srl" ha deciso di riorganizzare ed inquadrare tutte le figure operanti al proprio interno, in maniera tale che tutti sappiano quali sono i propri compiti e le proprie responsabilità.

b) PROFILI PROFESSIONALI E RESPONSABILITA' ORGANIZZATIVE

La Casa Albergo per Anziani "Istituto San Francesco Srl " è dotata di una pianta organica del personale conforme agli standard previsti dalla legge e dalle Direttive Regionali e dalla documentazione concernente i titoli di studio e professionali degli operatori.

c) DIRITTI DEGLI OSPITI

Il Centro si impegna a garantire:

- L'accesso ai propri servizi
- L'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi da parte di terzi
- La disponibilità della documentazione relativa alle attività
- La riservatezza ed il rispetto della dignità della persona nei servizi che vengono erogati
- La personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato
- Il diritto a presentare reclamo ed ottenere risposta nel tempo massimo di 30 gg
- La verifica del gradimento dei servizi

Inoltre sono garantiti agli Utenti:

- L'Assistenza personalizzata in base agli specifici bisogni
- Informazioni sull'andamento del piano assistenziale
- Il riconoscimento del personale di servizio mediante appositi cartellini

RISPETTO DELLA PRIVACY

Viene fornita al momento dell'ingresso l'informativa sul trattamento dei dati personali. L'**informativa** contiene:

- le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;
- le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;
- i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;

- gli estremi identificativi del titolare e, se designati, del rappresentante nel territorio dello Stato del responsabile.

L'Istituto San Francesco si impegna affinché sia garantita

- **raccolta:** deve essere azionata con la massima cura verificandone l'esattezza, la completezza e la pertinenza rispetto alla finalità del trattamento;
- **registrazione** dei dati (su dischetti, cartelle ecc.);
- **conservazione** dei documenti in cui sono contenuti i dati in archivi con accesso controllato. Il responsabile del trattamento può adottare i provvedimenti necessari affinché venga escluso un accesso ad archivi ed a dati da parte di soggetti che non siano incaricati del trattamento;
- **utilizzo:** i dati sensibili devono essere utilizzati solo da chi è espressamente incaricato al trattamento;
- **comunicazione:** si intende "il dare conoscenza dei dati personali a uno o più soggetti determinati diversi dall'interessato, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione". I dati sensibili possono essere comunicati a soggetti determinati solo ove sia espressamente previsto da una legge che autorizzi tale operazione in conformità al parere del Garante per la protezione dei dati personali;

L'Istituto San Francesco si impegna altresì, a rispettare il **divieto di diffusione** dei dati sensibili. Ossia, far conoscere i dati personali a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto _____
nato a _____ il _____ CF _____ Residente a
_____ Via _____ n. _____
Tel. _____ Cell. _____

ACCONSENTE ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 23 del D. L.gs. n. 196/2003, con la sottoscrizione del presente modulo, al trattamento dei dati personali secondo le modalità e nei limiti di cui all'informativa allegata.

Letto, confermato e sottoscritto
_____, Li _____

Firma del dichiarante (per esteso e leggibile)

INFORMATIVA EX ART. 13 DEL D.LGS. N. 196/2003

Gentile Signore/a, Desideriamo informarLa che il D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. Ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. n. 196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei forniti verranno trattati per le seguenti finalità: _____
2. Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: manuale _ informatizzato _ altro _
3. Il conferimento dei dati è facoltativo _ obbligatorio _ (se obbligatorio, specificare il motivo dell'obbligo _____) e l'eventuale rifiuto di fornire tali dati non ha alcuna conseguenza potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del contratto.
4. I dati non saranno comunicati ad altri soggetti, né saranno oggetto di diffusione, o i dati potranno essere/saranno comunicati a: _____ o diffusi presso: _____ (Scegliere l'opzione in funzione del trattamento ed indicare, se presente, l'ambito di comunicazione e/o diffusione).

Se nel trattamento sono coinvolti anche dati sensibili, occorre integrare la dichiarazione: Il trattamento riguarderà anche dati personali rientranti nel novero dei dati "sensibili", vale a dire dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

I dati sanitari potranno essere trattati da centri medici specializzati.

(Scegliere la categoria che interessa)

Il trattamento che sarà effettuato su tali dati sensibili ha le seguenti finalità: _____

sarà effettuato con le seguenti modalità: _____

I dati in questione non saranno comunicati ad altri soggetti né saranno oggetto di diffusione o i dati potranno essere/saranno comunicati a: _____, o diffusi presso: _____ (Scegliere l'opzione a seconda delle caratteristiche del trattamento e indicare, se presente, l'ambito di comunicazione e/o diffusione, fermo restando il divieto relativo ai dati idonei a rivelare lo stato di salute, di cui all'art. 26, comma 5, del D.Lgs. n. 196/2003).

La informiamo che il conferimento di questi dati è facoltativo obbligatorio (se obbligatorio, specificare il motivo dell'obbligo _____) e l'eventuale rifiuto di fornire tali dati non ha alcuna conseguenza potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del contratto

5. Il titolare del trattamento è: _____ (Indicare la denominazione o la ragione sociale e il domicilio, la residenza o la sede del titolare)

6. Il responsabile del trattamento è _____ (indicare almeno un responsabile, e, se designato ai fini di cui all'art.7 del D.Lgs. n. 196/2003, indicare tale responsabile del trattamento; indicare, inoltre, il sito della rete di comunicazione o le modalità attraverso le quali è altrimenti conoscibile in modo agevole l'elenco aggiornato dei responsabili)

7. In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003.

Curti, li _____

Firma e timbro
L'Ufficio Amministrativo

8. RACCOLTA SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI

La scheda per la rilevazione del gradimento consente all'Amministrazione di valutare la qualità dell'assistenza, verificare la natura dei problemi e delle disfunzioni, nonché di elaborare ed apportare dei correttivi che consentano di rimuovere ogni anomalia e migliorare le prestazioni del piano quantitativo e qualitativo.

La Struttura prevede procedure di reclamo che soddisfino i seguenti criteri:

- a) Registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;
- b) Rilascio, da parte della Casa Albergo, di ricevuta di consegna del reclamo;
- c) Predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- d) Previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni;
- e) Divieto di aggravio del procedimento mediante la richiesta di documenti non necessari;
- f) Obbligo di motivare le decisioni sui reclami, con indicazione, in caso di accoglimento, delle attività che la Casa Albergo si obbliga a porre in essere per rimuovere gli effetti dell'inadempimento e indicazione dei relativi tempi;
- g) Fornire al reclamante tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia; con l'indicazione dell'Autorità cui va indirizzato il reclamo avverso la mancata o insufficiente risposta da parte del soggetto erogatore e dei tempi del reclamo stesso.

G. PROFILI DI COMPETENZE

Nel rispetto di quanto richiesto dalla normativa di settore l'assistenza offerta prevede l'impiego di diverse figure professionali che svolgono un lavoro d'équipe. La caratteristica principale è l'assistenza continua e l'attenzione costante e rigorosa, possibile grazie ad un lavoro di équipe multidisciplinare che vede il coinvolgimento di diverse figure professionali tra cui infermieri, operatori sanitari e sociali, psicologi e volontari. L'assistenza è continua ed altamente specializzata; inoltre nell'arco delle 24 ore è garantita la presenza di personale assistenziale specializzato (operatori socio sanitari) dedito alla cura dell'Ospite. Psicologo ed assistente sociale sono presenti quotidianamente e sono a disposizione dei familiari per colloqui e confronti.

Per ogni Ospite viene predisposto in équipe un piano di assistenza individuale che coinvolge l'intero staff.

L'equipe professionale della Casa Albergo per Anziani è così composta:

FIGURE PROFESSIONALI

- a) Coordinatore in possesso di uno dei seguenti titoli di laurea: psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, scienze della formazione e scienze del servizio sociale;
- b) personale addetto ai servizi alberghieri;
- c) operatori con funzioni di assistenza diretta e di cura nell'ambito dei servizi residenziali e semiresidenziali rivolti ad anziani, in possesso di idonea qualifica professionale tra quelle ricomprese in atti che definiscono il sistema delle professioni sociali;
- d) figure professionali in numero congruo rispetto al numero degli utenti e variabili in funzione delle attività laboratoriali, ricreative ed educative.

In relazione alle figure professionali di cui ai punti c), d), deve essere osservata una presenza nella struttura che garantisca il rapporto di un operatore ogni otto persone di giorno e di un operatore ogni sedici persone di notte. A tali figure obbligatorie possono aggiungersi volontari e ragazzi/e del servizio civile

- **Coordinatore di Soggiorno**
- **Personale Alberghiero**

- **Gli Operatori Socio Sanitari / Operatori Socio assistenziali**

Operano in conformità ai piani di assistenza personalizzati e, su attribuzione e con la supervisione dell'infermiere, utilizzano tecniche per la realizzazione di semplici attività di supporto diagnostico e terapeutico. Pertanto:

- Collabora con l'infermiere nell'accudimento della persona,
- Provvede alla pulizia e al riordino delle stanze di degenza e del reparto in collaborazione con le figure addette a tali mansioni,
- Provvede alla distribuzione del vitto,
- Ascolta con attenzione e si rende disponibile ad entrare in relazione con l'Ospite ed i suoi familiari,
- Collabora con tutti i componenti dell'equipe,
- Partecipa alle riunioni di supervisione psicologica dell'equipe.

- **Coordinatore di soggiorno**

- Provvede all'individuazione dei bisogni psicologici dell'Ospite e dei familiari
- Sostiene, quando necessario, Ospite e familiari
- Collabora alla selezione e formazione dei volontari
- Partecipa alle riunioni di supervisione psicologica dell'equipe.

- **L'Assistente Sociale/Educatore**

- L'assistente sociale è il punto di raccordo tra Ospite, medico di base e psicologo; Ospite e famiglia; Ospite, istituzione ed enti di assistenza.

- Provvedere ad assolvere ogni esigenza dell'Ospite nella tutela dei suoi interessi verso enti assistenziali, previdenziali ed assicurativi.
- Collabora con gli enti e servizi territoriali (Comuni; Asl ecc...)
- Partecipa alle riunioni di equipe

- **Volontario**
- Offre all'Ospite una presenza attenta e affettuosa
- Offre ai familiari ascolto e sostegno umano

- **Impiegata amministrativa**
- Cura e svolge tutta l'attività burocratica inerente a ingressi, permanenza e dimissioni dell'ospite;
- raccoglie e gestisce eventuali segnalazioni e o osservazioni da parte della famiglia;
- gestisce il personale dipendente
- partecipa alle riunioni di equipe

- **Animatore/educatore-psicologo**
- opera per la prevenzione ed il mantenimento delle capacità manuali e cognitive dell'ospite;
- crea occasioni di intrattenimento e socializzazione;
- sollecita negli ospiti l'espressione delle loro capacità creative attraverso opportune e specifiche attività;
- migliorare l'autostima e il senso di autoefficacia dell'ospite;
- aiuta a sviluppare, mantenere o riallacciare contatti con il territorio;
- suscita interesse e stimola la memoria a breve e lungo termine;
- accresce la comunicazione verbale e non verbale;
- partecipa alle riunioni di equipe

Tutta l'équipe è a disposizione per fornire informazioni e risposte alle richieste degli Utenti.

I . 1 DIRITTI DEL PAZIENTE

- L'Ospite ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità per raggiungere il miglior stato di benessere.
- L'Ospite non autonomo ha diritto a ricevere tutta l'assistenza, prevista dalle norme vigenti.
- L'Ospite ha diritto ad essere trattato in una Struttura Sanitaria che risponda alla norme dell'accreditamento con il SSN in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, alla professionalità del Personale Sanitario ed al comfort alberghiero.
- L'Ospite ha diritto ad essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedi

mento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario dal Medico.

- L'Ospite ha diritto all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo, ed i tempi e le modalità della eventuale terapia, dovranno tenere conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche della struttura.
- L'Ospite ha il diritto di manifestare, direttamente o tramite i propri Rappresentanti, eventuali disfunzioni e/o carenze della *Casa Albergo*.

H. 2 DOVERI DEL PAZIENTE

- L'Ospite ha il dovere di collaborare con il Personale alla ottimizzazione del servizio e di seguire il programma terapeutico prescritto dal Medico.
- L'Ospite ha il dovere di rispettare il lavoro e la professionalità di tutti gli Operatori della Struttura
- L'Ospite ha il dovere di rispettare le norme di pulizia, di igiene personale e decoro, le norme di civile convivenza con gli altri ospiti e le norme generali di attenzione e cura per l'ambiente e la struttura di cui usufruisce.
- L'Ospite ha il dovere di informare il Medico di ogni altra terapia altrove praticata, prescritta o auto prescritta.

- L'Ospite ha il dovere di collaborare con il Medico alla gestione del proprio stato di salute: è tenuto a chiedere informazioni sulle sue condizioni cliniche, e ad informare il Medico di ogni sintomatologia emergente allo scopo di ottenere la assistenza necessaria.
- L'Ospite ha il dovere di adeguarsi alla normativa vigente in ordine alla prescrizione dei farmaci e degli esami laboratoristico-strumentali.

SCHEDA SEGNALAZIONI DI DISFUNZIONI – SUGGERIMENTI - RECLAMI

Alla Direzione Generale

Verbale *Tel-Fax/e-mail* *con modulo* *con lettera allegata*

del Sig./Sig.ra (*) _____

abitante a (*) _____

telefono (*) _____

Oggetto della Segnalazione

Ricevuto il _____ da _____

Firma _____

(*) non obbligatorio e comunque dati trattati nel rispetto della privacy (D.Lgs 196/03)

N. COME RAGGIUNGERCI

La Casa Albergo per Anziani "Istituto San Francesco "di Curti (CE), Via Nazionale Appia n° 45, può essere raggiunta anche dall'autostrada Roma-Napoli uscita Caserta Nord proseguendo a dx per circa 3 Km direzione S. Maria Capua Vetere.

N. DIMISSIONE:

- Semplicità di ottenimento della documentazione sanitaria
- Semplicità di segnalazioni di reclamo e/o suggerimenti (vedi allegato)

Norme di Riferimento

La presente "Carta dei Servizi" è redatta in conformità alle seguenti norme:

- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari";
- Ministero della Sanità - Linee guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi del Servizio Sanitario Nazionale";
- Regione Campania – Regolamento n. 3 del 21/07/2006

Curti (CE) 01/07/2018

Istituto San Francesco Srl

L' Amministratore Unico

Dott. Mosillo Francesco