

	Nome e Cognome	Funzione	Data	Firma
Verificata da	Jessica Adinolfi	RSGQ Rappr. Direzione		
Approvata da	Leonilda Renzullo	Coordinatrice della Struttura		
Approvata da	Leonilda Renzullo	Amministratore Unico		

## Indice

<b>1. Premessa</b> .....	2
<b>2. La Carta dei Servizi ed i Principi fondamentali</b> .....	2
<b>3. Diritti dell'Utente</b> .....	3
<b>4. Doveri dell'utente</b> .....	4
<b>5. Chi Siamo - (Presentazione, Organizzazione ed Ambito Territoriale)</b> .....	5
<b>6. La Nostra Sede (Informazioni generali)</b> .....	6
<b>7. Prestazioni/Servizi Offerti</b> .....	7
<b>8. Orari</b> .....	9
<b>9. Criteri di Accesso alle Prestazioni (Requisiti e Modalità)</b> .....	9
<b>10. Modalità Organizzative e gestionali del processo di erogazione</b> .....	11
<b>11. Corrispettivi Economici e Modalità di Pagamento</b> .....	12
<b>12. Liste e Tempi di attesa</b> .....	13
<b>13. Meccanismi di Tutela e Verifica</b> .....	13
13.1. Gestione dei dati personali .....	13
13.2. Verifica delle prestazioni .....	13
13.3. Suggerimenti e Reclami .....	13
13.4. Richiesta Informazioni e Comunicazione .....	14
<b>14. Standard di Qualità</b> .....	15
<b>15. Regole, Indennizzi e Modalità di Ricorso degli Utenti per Mancato Rispetto degli Standard di Qualità</b> .....	15

## 1. Premessa

Gentile utente, allo scopo di fornirLe un quadro strutturato delle attività sviluppate presso la nostra sede di Via Isonzo n° 22 in Sarno e di adempiere ad un preciso obbligo legislativo, Le presentiamo la "Carta dei Servizi Sociali" della Struttura denominata "Casa Albergo Santa Rita".

Questo strumento si colloca tra le iniziative intraprese per migliorare la qualità dei servizi offerti, ponendo sempre al centro delle nostre attività l'utente ed i suoi bisogni ed è stato redatto nel rispetto di quanto richiesto dalla Legge 8 novembre 2000 n° 328 e dalla Legge Regione Campania 23 ottobre 2007, n° 11.

## 2. La Carta dei Servizi ed i Principi fondamentali

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento estremamente valido al fine di rendere più trasparente il rapporto tra chi eroga i servizi ed il cittadino/utente che ne usufruisce ed è un vero e proprio PATTO tra la Struttura che la emette ed i CITTADINI

All'interno della nostra Carta dei servizi, che recepisce gli obiettivi di qualità espressi dalla struttura, sono definite, tra le altre:

- caratteristiche della struttura ed ambito territoriale, principi fondamentali
- informazioni sulle prestazioni offerte
- criteri di accesso alle prestazioni
- modalità di erogazione e di funzionamento delle prestazioni/servizi
- standard di qualità dei servizi
- meccanismi di tutela e verifica (modalità adottate per la valutazione delle prestazioni rese, procedure di ricorso ed indennizzo, etc.....) ed indicazioni delle liste di attesa.

La nostra Carta dei Servizi Sociali, che è uno strumento dinamico e quindi, anche sulla base dei suggerimenti ed osservazioni degli utenti, potrà essere portato in revisione ed integrato per migliorarne contenuti, chiarezza e completezza, si fonda sui seguenti principi ispiratori:

- **Continuità** L'erogazione dei servizi deve essere regolare, continua ed ininterrotta. Eventuali interruzioni o irregolarità vanno regolamentate ed attuate nell'ottica di perseguire il minor disagio possibile all'utente.
- **Uguaglianza** Tutti gli utenti hanno diritto al medesimo tipo di trattamento indipendentemente dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione e dall'opinione politica. La parità di trattamento va garantita prescindendo dalle diverse categorie o fasce sociali e dalle differenti aree geografiche di provenienza, quand'anche queste aree non siano facilmente raggiungibili.
- **Partecipazione** Deve essere garantita la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio in termini di collaborazione e tutela al diritto di corretta erogazione del servizio. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni in possesso della Struttura che lo riguardano così come previsto dalla normativa vigente. L'utente può inoltrare alla Struttura proposte, suggerimenti, osservazioni nonché valutazioni circa i servizi erogati.
- **Diritto di scelta** In accordo a quanto consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere i servizi tra i soggetti erogatori presenti sul territorio.
- **Diritto all'accesso** Tutti i cittadini ed utenti devono poter accedere liberamente alla Struttura ed ai suoi servizi.
- **Imparzialità e Rispetto** Il personale è tenuto ad assumere, verso gli utenti, atteggiamenti e comportamenti obiettivi, rispettosi, giusti ed imparziali. Analogamente l'interpretazione delle norme di settore, l'applicazione di clausole e/o condizioni generali e specifiche va condotta secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Efficacia ed Efficienza** L'Organizzazione deve impegnarsi costantemente a migliorare i propri livelli di efficacia ed efficienza, al fine di fornire all'utente un servizio sempre più soddisfacente.

## 3. Diritti dell'Utente

La "Casa Albergo Santa Rita" adotta e fa propri, formalizzandoli attraverso la Carta dei Servizi Sociali, i seguenti diritti:

### 1. DIRITTO ALL'ACCESSO

Ogni Individuo ha il diritto di accedere ai servizi sociali che il suo stato richiede. I servizi sociali devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza o del momento di accesso al servizio.

### 2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che lo riguardano e che sono in possesso della Struttura

### 3. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Ogni Individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sociali sulla base di informazioni adeguate.

### 4. DIRITTO ALLA PRIVACY ED ALLA CONFIDENZIALITÀ

Ogni Individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medici in generale.

### 5. DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a servizi sociali di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

### 6. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni Individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e ha il diritto di accedere a servizi che garantiscono elevati standard di sicurezza.

### 7. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni Individuo ha il diritto a programmi il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

### 8. DIRITTO AL RECLAMO

Ogni Individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

### 9. DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni Individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi erogati o non siano stati rispettati gli standard di qualità definiti.

**Inoltre, agli ospiti la "Casa Albergo Santa Rita" garantisce l'assistenza spirituale e religiosa secondo la confessione di ciascuno di loro.**

## 4. 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 i servizi usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

- L'Utente che accede alla struttura deve avere un comportamento corretto e responsabile ed impegnarsi a collaborare con tutti gli operatori e le Funzioni della struttura;
- L'Utente è tenuto ad evitare di creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della Struttura;
- L'Utente deve informare tempestivamente la Struttura sulla propria eventuale intenzione di rinunciare a servizi/prestazioni programmate;
- L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- L'Utente è tenuto al rispetto dell'Organizzazione e degli orari stabiliti;
- E' opportuno che gli utenti e gli accompagnatori si spostino all'interno della Struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse;
- l'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;
- All'interno della Struttura è vietato fumare;
- Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento delle attività ed il benessere del cittadino utente.

## 5. Chi Siamo - (Presentazione, Organizzazione ed Ambito Territoriale)

La società Centro Juventus Sarno S.r.l., operante nel settore sanitario dal 1989, nel mese di novembre 2017 ha modificato la propria ragione sociale in La Filanda LARS S.r.l., nonché la sede legale e la sede operativa delle attività riabilitative, entrambe localizzate ora in via Roma n° 3, in Sarno. La Società La Filanda LARS S.r.l. eroga:

- trattamenti riabilitativi (ex art. 26 L.28/12/78 n.833 e L. R. 15/03/84 n. 11 in regime ambulatoriale e domiciliare presso la sede di Via Roma n° 3, in Sarno (Struttura denominata: Polo Specialistico Riabilitativo);
- trattamenti Socio-Sanitari per disabili (L.R. 08/2003) in regime Semiresidenziale (Centro Diurno) e Residenziale (RSA) presso la sede di Via Parallela Duomo snc in Sarno (Struttura denominata: Residenza LARS);
- servizi di assistenza sociale per anziani in regime residenziale (Casa Albergo e Comunità Tutelare) presso la sede di Via Isonzo n° 22, in Sarno (Struttura denominata: Casa Albergo Santa Rita);
- servizi di assistenza sociale per anziani (Centro Polifunzionale) in regime semiresidenziale presso la sede di Via Isonzo n° 22, in Sarno (Struttura denominata: Casa Albergo Santa Rita);

**La presente Carta dei Servizi Sociali si riferisce unicamente alle attività erogate presso la sede di via Isonzo n° 22 in Sarno e, per maggiori dettagli sulle attività erogate presso le altre sedi, si rimanda alle specifiche Carte dei Servizi.**

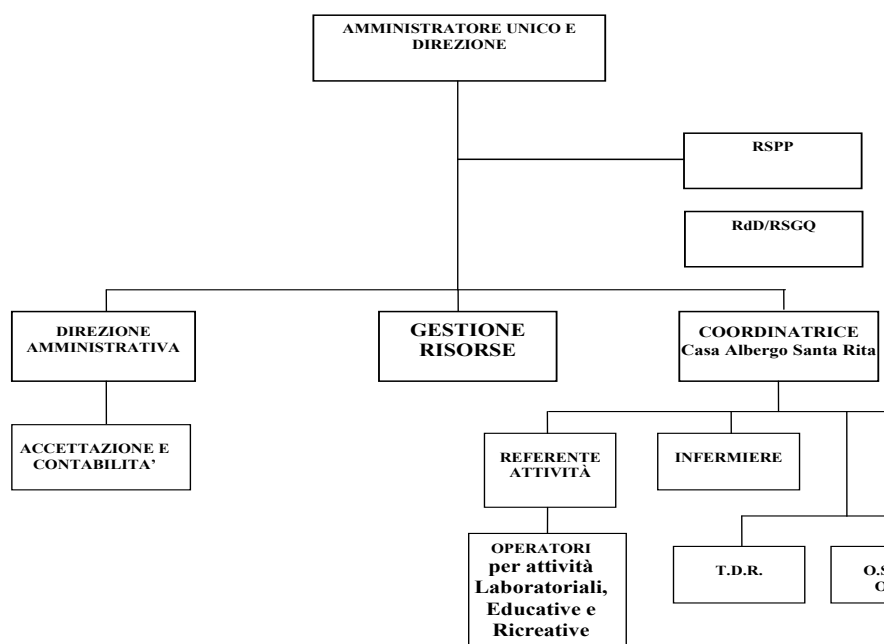
L'ambito territoriale nel quale opera è dunque quello del proprio comune di appartenenza con un bacino di utenza che, seppur prevalentemente riferibile al predetto comune, comprende anche utenti provenienti da altri distretti regionali.

La Struttura (riferendoci con questo termine alla sede di via Isonzo) è autorizzata con Determina 246 del 20.08.2018 della Azienda Consortile Agro-Solidale, ambito territoriale S01-3.

La Struttura si avvale di collaboratori di provata competenza e qualificati in accordo alle normative vigenti. IL Coordinamento della Struttura di via Isonzo n° 22 è affidata alla dr.ssa Leonilda Renzullo.

Al fine di tutelare maggiormente l'utente e di migliorare il servizio offerto, la Struttura, per le attività in regime residenziale, ha sviluppato ed adottato un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, certificato e periodicamente verificato da un organismo esterno di valenza internazionale con riferimento al seguente scopo: "Progettazione ed erogazione di prestazioni riabilitative in regime ambulatoriale e domiciliare, sociosanitarie in regime semiresidenziale (Centro Diurno) e residenziale (RSA) e di servizi di assistenza sociale per anziani in regime residenziale". L'adozione di tale sistema di gestione ha comportato la definizione e formalizzazione di procedure e documenti di registrazione che regolano le principali attività e che costituiscono tutela a garanzia che le prestazioni vengano erogate in maniera efficace ed in forma controllata.

Di seguito si riporta schematica rappresentazione dell'organigramma funzionale della struttura:



## 6. La Nostra Sede (Informazioni generali)

La Struttura è ubicata nel Comune di Sarno, in via Isonzo n° 22, in posizione centrale. Si sviluppa su tre piani ed è caratterizzata da soluzioni architettoniche e di arredamento che la collocano certamente tra le strutture di eccellenza del settore. Gli ambienti, raffinati e confortevoli, sono stati studiati per soddisfare a pieno le esigenze dei nostri ospiti ed accoglierli coniugando funzionalità e ricercatezza estetica. Le camere da letto, singole o doppie, sono ampie e tutte dotate di finestra o balcone e di locali per i servizi igienici. Completano la dotazione della Struttura:

- i locali Cucina e dispensa;
- la Sala da pranzo
- lo Spazio multivalente (destinato alle attività giornaliere e ricreative);
- l'Ambulatorio (per consultazioni e visite mediche periodiche)
- i terrazzi attrezzati

### **INDIRIZZO ED INDICAZIONI PER RAGGIUNGERE IL SITO**

**Indirizzo:** Via Isonzo n° 22 - 84087 – Sarno (Salerno)

#### **Come raggiungerci**

- Autostrada Caserta-Salerno uscita Sarno e proseguire per il centro.
- Autostrada Napoli-Salerno uscita sia Angri che Nocera Inferiore e proseguire con strade provinciali e comunali per Sarno centro.



## 7. Prestazioni/Servizi Offerti

La Struttura è autorizzata ed organizzata per erogare prestazioni/servizi come:

- Casa Albergo per anziani
- Comunità tutelare per anziani non autosufficienti
- Centro Polifunzionale per anziani.

La dotazione di risorse professionali impegnate negli ambiti indicati nei precedenti punti elenco, in termini di numerosità e qualifiche, è strutturata sulla base della vigente normativa applicabile.

Nell'erogazione dei servizi, le principali risorse tecnologiche, utilizzate sono: PC, apparecchiature audiovisive (TV, radio, proiettore, etc....), attrezzature di supporto alle attività motorie (cyclette, tappetini, etc....).

### Casa Albergo per anziani

I servizi offerti agli ospiti, in regime residenziale, sono a prevalente accoglienza alberghiera caratterizzata da media/alta intensità assistenziale e medio/alto livello di protezione; sono rivolti 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 ha come finalità ed obiettivi, riuscire a garantire agli anziani ospiti adeguate condizioni di vita e limitare il rischio di isolamento sociale ed affettivo e le conseguenti implicazioni sul livello di autonomia.

Più in particolare, le attività che vengono sviluppate nell'ambito di tale tipologia di servizio sono le seguenti:

- erogazione di servizi alberghieri inclusivi della somministrazione pasti;
- attività di aiuto alle persone 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.

Le risorse professionali impegnate nella erogazione di questa tipologia di servizio sono:

- Coordinatore;
- personale addetto ai servizi alberghieri;
- operatori con funzioni di assistenza diretta e di cura nell'ambito dei servizi residenziali e rivolti ad anziani;
- figure professionali, in numero congruo rispetto al numero degli utenti, e variabili in funzione delle attività laboratoriali, ricreative ed educative;

## **Comunità tutelare per anziani non autosufficienti**

La Comunità tutelare per anziani non autosufficienti eroga servizi a persone ultrasessantacinquenni, non autosufficienti e/o parzialmente non autosufficienti che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza tutelare, ed ha, come finalità ed obiettivi, lo sviluppo di interventi di tipo prevalentemente socio-assistenziale che facilitano il recupero dell'autonomia psicofisica.

Più in particolare, le principali attività che vengono sviluppate nell'ambito di tale tipologia di servizio sono le seguenti:

- erogazione di servizi alberghieri inclusivi della somministrazione pasti;
- assistenza tutelare diurna e di segretariato sociale;
- assistenza notturna;
- 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;
- attività socializzanti laboratoriali e ricreative;
- prestazioni infermieristiche.

Le risorse professionali impegnate nella erogazione di questa tipologia di servizio sono:

- Coordinatore;
- personale addetto ai servizi alberghieri;
- operatori con funzioni di assistenza diretta e di cura nell'ambito dei servizi residenziali e semiresidenziali rivolti ad anziani;
- infermieri e tecnici della riabilitazione;
- figure professionali, in numero congruo rispetto al numero degli utenti, e variabili in funzione delle attività laboratoriali, ricreative ed educative.

## **Centro Polifunzionale per anziani**

Il Centro Sociale Polifunzionale è una struttura a ciclo semiresidenziale caratterizzata da una pluralità di attività e servizi offerti ed ha, come finalità ed obiettivi, favorire la permanenza degli ospiti nel proprio ambiente di vita e fornire sostegno allo sviluppo dell'autonomia individuale e sociale ed alla riduzione dei fenomeni di emarginazione.

Le principali attività che vengono sviluppate nell'ambito di tale tipologia di servizio sono le seguenti

- attività di animazione, di socializzazione e attività indirizzate allo sviluppo e al recupero dell'autonomia;
- assistenza agli/le ospiti nell'espletamento delle attività e delle funzioni quotidiane;
- attività di segretariato sociale e orientamento all'offerta di servizi e prestazioni a favore degli anziani;
- attività culturali;
- attività laboratoriali;
- attività ludico-ricreative;
- corsi di ginnastica dolce.

Le risorse professionali impegnate nella erogazione di questa tipologia di servizio sono:

- Coordinatore;
- Personale addetto ai servizi di pulizia ed alla preparazione dei pasti;
- Operatori;
- Figure professionali idonee in relazione alle attività laboratoriali e ricreative.



## 8. Orari

La Struttura osserva i seguenti orari di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 15.30 alle 18.00;
- il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Ai familiari ed ai tutori degli ospiti l'accesso alla struttura è garantito tutti i giorni in orario antimeridiano e pomeridiano nelle aree dedicate agli incontri. Inoltre, in caso di necessità, ai familiari ed ai tutori degli ospiti, è garantito l'accesso alla struttura durante il giorno e la notte, compatibilmente con le esigenze degli altri ospiti della Struttura.

Per eventuali ulteriori informazioni è possibile contattarci telefonicamente al seguente numero: 081 5136548. oppure visitare il nostro sito internet: [www.albergosantarita.it](http://www.albergosantarita.it)

Potete inoltre contattarci all'indirizzo di Posta elettronica: [info@albergosantarita.it](mailto:info@albergosantarita.it) o tramite fax al: 081 5136548

## 9. Criteri di Accesso alle Prestazioni (Requisiti e Modalità)

Presso la nostra Struttura l'accesso può avvenire come:

- accesso ordinario;
- accesso differito.

Per entrambe le tipologie di accesso, le richieste di ammissione possono essere inoltrate presso l'ufficio amministrativo della nostra Sede dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 16,00 alle ore 18,00 presentando la documentazione indicata nel seguito del presente paragrafo, in funzione della tipologia di prestazione richiesta. Il tempo massimo di risposta alla richiesta di accesso è pari a 10 giorni lavorativi.

Laddove all'atto della presentazione della documentazione, non dovesse esserci disponibilità per procedere con un accesso Ordinario, la Struttura, per ciascuna delle tre differenti tipologie di prestazione/servizio (**Casa Albergo per anziani, Comunità Tutelare per anziani non autosufficienti, Centro Polifunzionale per anziani**), prevede una Lista di attesa che viene gestita dal Personale in accettazione con la supervisione del Coordinatore della Struttura. Laddove l'utente decidesse di ricorrere a tale Lista di attesa, lo stesso Personale in accettazione provvederà ad avvertirlo all'atto della possibilità di inizio della prestazione richiesta.

### Casa Albergo per anziani

I soggetti fruitori devono avere un'età minima di 65 anni

La modalità di accesso ai servizi è la seguente:

- Presentazione, alla nostra Struttura, di certificazione del Medico di Medicina Generale sullo stato generale di salute del richiedente e su eventuali trattamenti sanitari seguiti;
- Incontro conoscitivo con l'Equipe della Struttura ed esame della documentazione presentata;
- Proposta e sottoscrizione del contratto tra la Struttura e l'ospite.

### Comunità tutelare per anziani non autosufficienti

I soggetti fruitori devono avere un'età minima di 65 anni.

La modalità di accesso ai servizi è la seguente:

- Presentazione, alla nostra Struttura, di Progetto personalizzato elaborato dall'U.V.I. (Unità di Valutazione Integrata) del distretto ASL di appartenenza;
- Presentazione di certificazione del MMG sullo stato generale di salute del richiedente e su eventuali trattamenti sanitari seguiti;
- Incontro conoscitivo con l'Equipe della Struttura ed esame della documentazione presentata;
- Proposta e sottoscrizione del contratto tra la Struttura e l'ospite.

## **Centro Polifunzionale per anziani**

I soggetti fruitori devono avere un'età minima di 65 anni.

La modalità di accesso ai servizi è la seguente:

- Presentazione, al proprio comune di appartenenza, della domanda di accesso alle prestazioni;
- Comunicazione, da parte del Comune alla nostra Struttura, dell'elenco dei soggetti autorizzati ad usufruire del servizio;
- Comunicazione, ai soggetti autorizzati, dell'inizio del servizio.

## 10. Modalità Organizzative e gestionali del processo di erogazione

### Casa Albergo per anziani

I soggetti interessati presentano domanda di accesso al servizio, personalmente 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 un adeguato piano individuale di intervento, l'Equipe professionale della Struttura, 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.

Le attività previste dal Piano individuale di assistenza vengono erogate dal personale della Struttura nel rispetto delle procedure organizzative interne del Sistema di gestione per la Qualità prescrittive per il servizio ed in sinergia con le altre attività generali di supporto quali: somministrazione farmaci, somministrazione pasti, attività comunitarie, etc..... I principali profili professionali coinvolti nella erogazione delle attività sono: Coordinatrice, Personale addetto ai servizi alberghieri, Operatori con funzioni di assistenza diretta e di cura nell'ambito dei servizi residenziali e semiresidenziali rivolti ad anziani, Figure professionali in numero congruo rispetto al numero degli utenti e variabili in funzione delle attività laboratoriali, ricreative ed educative.

Il coinvolgimento dei familiari o di rappresentanti della comunità vicini agli ospiti viene promosso in fase di accettazione dell'ospite e, successivamente, nel corso del periodo di soggiorno nella Struttura attraverso iniziative specifiche (es. Family day, serate in occasione di festività personali ed istituzionali, etc....).

Periodiche attività di monitoraggio e misurazione vengono condotte dalle Funzioni di Coordinamento al fine di valutare l'efficacia del servizio. con il supporto di dedicate schede di valutazione, rilevazioni del livello di partecipazione degli utenti alle attività, rilevazioni del livello di soddisfazione degli utenti, rilevazioni ed analisi di eventuali reclami o anomalie del servizio.

### Comunità Tutelare per anziani non autosufficienti

L'ammissione al servizio avviene attraverso la richiesta dei soggetti interessati che presentano domanda di accesso al servizio, personalmente o attraverso un componente della famiglia o della rete di aiuto formale o informale. Il responsabile della struttura attiverà, contattando il MMG e l'assistente sociale, il percorso per la valutazione multidimensionale del bisogno (UVM) definita in sede di Unità di Valutazione Integrata (UVI). L'Unità di Valutazione Integrata definisce la natura del bisogno, l'intensità e la durata delle prestazioni necessarie e fissa tempi e modalità di valutazione dei risultati e, in base a ciò, predispone il progetto personalizzato. Nei progetti personalizzati viene identificata l'intensità assistenziale in funzione della natura e della complessità del bisogno.

Le attività previste dal Progetto personalizzato vengono erogate dal personale della Struttura nel rispetto delle procedure organizzative interne del Sistema di gestione per la Qualità prescrittive per il servizio ed in sinergia con le altre attività generali di supporto quali: somministrazione farmaci, somministrazione pasti, attività comunitarie, etc.....

I principali profili professionali coinvolti nella erogazione delle attività sono: Coordinatrice, Personale addetto ai servizi alberghieri, Operatori con funzioni di assistenza diretta e di cura nell'ambito dei servizi residenziali e semiresidenziali rivolti ad anziani e disabili, Infermieri e Tecnici della riabilitazione, Figure professionali in numero congruo rispetto al numero degli utenti e variabili in funzione delle attività laboratoriali, ricreative ed educative.

Il coinvolgimento dei familiari o di rappresentanti della comunità vicini agli ospiti viene promosso in fase di accettazione dell'ospite e, successivamente, nel corso del periodo di soggiorno nella Struttura attraverso iniziative specifiche (es. Family day, serate in occasione di festività personali ed istituzionali, etc....).

Periodiche attività di monitoraggio e misurazione vengono condotte dalle Funzioni di Coordinamento al fine di valutare l'efficacia del servizio, con il supporto di dedicate schede di valutazione, rilevazioni del livello di partecipazione degli utenti alle attività, rilevazioni del livello di soddisfazione degli utenti, rilevazioni ed analisi di eventuali reclami o anomalie del servizio.

### **Centro Polifunzionale per anziani**

I soggetti interessati presentano, al proprio Comune di residenza, domanda di accesso al servizio, personalmente o attraverso un componente della famiglia o della rete di aiuto formale o informale. Il Comune stabilisce e comunica successivamente alla nostra Struttura l'elenco dei soggetti autorizzati ad usufruire del servizio.

Con la supervisione della Coordinatrice, il personale della Struttura procede alla pianificazione e allo sviluppo delle attività, nel rispetto del relativo Programma, concordato con gli uffici del Piano di Zona.

Il coinvolgimento dei familiari o di rappresentanti della comunità vicini agli ospiti viene promosso in fase di accettazione dell'ospite e, successivamente attraverso iniziative specifiche (es. serate a Tema, serate in occasione di festività personali ed istituzionali, Organizzazione di rappresentazioni teatrali etc....).

I principali profili professionali coinvolti nella erogazione delle attività sono: Coordinatrice, Personale addetto ai servizi di pulizia, Operatori, Figure professionali idonee in funzione delle attività laboratoriali e ricreative.

Periodiche attività di monitoraggio e misurazione vengono condotte dalle Funzioni di Coordinamento al fine di valutare l'efficacia del servizio, con la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti e la rilevazione ed analisi di eventuali reclami o anomalie del servizio.

## **11. Corrispettivi Economici e Modalità di Pagamento**

### **Casa Albergo per anziani**

La Casa Albergo per anziani opera esclusivamente in regime privato e quindi i costi del servizio sono interamente a carico del cittadino/utente. Le tariffe da corrispondere sono definite all'interno di uno specifico tariffario aziendale reso disponibile all'utenza presso la sede della Struttura di via Isonzo n° 22.

### **Comunità Tutelare per anziani non autosufficienti**

La Comunità Tutelare per anziani non autosufficienti può prevedere la compartecipazione ai costi da parte del Comune di residenza dell'utente, in funzione delle specifiche disposizioni applicabili emesse dal predetto Comune di residenza dell'utente.

I costi del servizio sono definiti all'interno di uno specifico tariffario aziendale reso disponibile all'utenza presso la sede della Struttura di via Isonzo n° 22. Ai cittadini/utenti che usufruiscono del servizio compete quindi corrispondere la differenza tra gli importi indicati nel predetto tariffario e la quota di compartecipazione corrisposta direttamente alla Struttura dal Comune di residenza del cittadino/utente.

### **Centro Polifunzionale per anziani**

Per il servizio di Centro Polifunzionale non è previsto alcun corrispettivo economico a carico del cittadino/utente da versare alla nostra Struttura.

## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Sono previste le seguenti modalità di pagamento: contante, assegni o bonifici

## 12. Liste e Tempi di attesa

In relazione ai tempi di attesa ed alla gestione delle liste di attesa, la "Casa Albergo Santa Rita" opera cercando di soddisfare sempre le esigenze e richieste dell'utente. Tuttavia, laddove all'atto della presentazione della documentazione non dovesse esserci disponibilità per procedere con un accesso Ordinario, la Struttura, per ciascuna delle tre differenti tipologie di prestazione/servizio (Casa Albergo per anziani, Comunità Tutelare per anziani non autosufficienti, Centro Polifunzionale per anziani), prevede una Lista di attesa che viene gestita dal Personale in accettazione con la supervisione del Coordinatore della Struttura. Laddove l'utente decidesse di ricorrere a tale Lista di attesa, lo stesso Personale in accettazione provvederà ad avvertirlo all'atto della possibilità di inizio della prestazione richiesta. Allo stato attuale non sono disponibili dati che consentano di definire tempi di attesa massimi in quanto finora non è stato mai necessario ricorrere alle predette Liste di attesa.

## 13. Meccanismi di Tutela e Verifica

### 13.1. Gestione dei dati personali

Nel rispetto della vigente normativa di riferimento e di quanto definito all'interno del Documento Programmatico sulla Sicurezza (D.P.S.) della Casa Albergo Santa Rita, l'Organizzazione attua specifiche misure volte a garantire la riservatezza dei dati personali acquisiti. Tutti i collaboratori aziendali sono puntualmente formati sulle prescrizioni da rispettare per la gestione, comunicazione e conservazione dei dati personali acquisiti.

### 13.2. Verifica delle prestazioni

La verifica delle prestazioni e della qualità del servizio viene effettuata attraverso molteplici strumenti ed attività. I principali meccanismi di verifica utilizzati sono i seguenti:

- rilevazione periodica del grado di soddisfazione degli utenti, delle loro famiglie, per il cui dettaglio si rimanda a quanto riportato nel paragrafo "Standard di Qualità" del presente documento;
- rilevazione periodica del grado di soddisfazione degli operatori attraverso la somministrazione di specifici questionari e la elaborazione ed analisi dei relativi dati, con il cui supporto vengono all'occorrenza sviluppate specifiche iniziative di miglioramento;
- audit interni e da parte di Ente terzo accreditato, sul grado di applicazione del Sistema di gestione aziendale per la Qualità;
- valutazioni periodiche da parte degli operatori e responsabili del coordinamento per valutare l'andamento degli interventi.

### 13.3. Suggerimenti e Reclami

La Struttura pone al centro delle proprie iniziative ed attività l'utente ed i suoi bisogni. Conseguentemente ha definito strumenti e canali che consentano agli utenti e/o a chi ne fa le veci (ivi comprese associazioni di categoria che possano rappresentarli) di comunicare in maniera semplice ed efficace con i responsabili della Struttura.

I suggerimenti e reclami possono essere:

- verbali;
- in forma scritta (su carta semplice o attraverso la modulistica a ciò predisposta, disponibile in accettazione).

Suggerimenti e reclami verbali ed in forma scritta possono essere inoltrati incontrando il personale aziendale a ciò espressamente dedicato, dal lunedì al venerdì, dalle ore 11,00 alle ore 12,00. Inoltre, suggerimenti e reclami espressi in forma scritta possono essere inoltrati al Personale in accettazione o depositati nell'apposito contenitore di raccolta all'ingresso.

Per i reclami presentati direttamente e non in forma anonima al personale della Casa Albergo Santa Rita, viene effettuata una registrazione in ordine di acquisizione cronologica, viene rilasciata una ricevuta di consegna del reclamo, è previsto un tempo di risposta non superiore a 30 giorni.

Tutti i suggerimenti e reclami saranno inoltrati ai responsabili competenti e da Questi esaminati per definire

le possibili conseguenti azioni.

La Coordinatrice della Struttura è, inoltre, sempre disponibile ad incontrare, laddove richiesto, le associazioni di categoria che rappresentino gli utenti e/o gli utenti stessi o chi ne fa le veci.

La Coordinatrice della Struttura si impegna a trasmettere mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.

## 13.4. Richiesta Informazioni e Comunicazione

L'utente (o chi ne fa le veci) che desidera avere informazioni, aggiuntive rispetto a quelle acquisibili dagli operatori, sull'andamento degli interventi in essere presso la Struttura, deve farne richiesta (verbale o scritta) alla Coordinatrice della Struttura.

La Coordinatrice valuterà la richiesta individuando le modalità e le Figure necessarie per poter soddisfare le richieste inoltrate e provvedendo affinché le stesse vengano evase.

Per quanto riguarda il rilascio di documentazione elaborata dalla Struttura, l'utente (o chi ne fa le veci) deve presentare al Personale in accettazione, richiesta scritta.

Il Personale in accettazione provvederà ad inoltrare tale richiesta alla Coordinatrice che provvederà di conseguenza.

La documentazione sanitaria disponibile, secondo quanto previsto dalla Legge n. 24 del 8 marzo 2017 Art. 4, sarà fornita entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al D.lgs 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i.. Le eventuali integrazioni saranno rilasciate entro 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

Il Personale in accettazione è, inoltre, sempre disponibile per tutte le informazioni di carattere generale delle quali l'utente dovesse aver bisogno.

## 14. Standard di Qualità

### **GENERALITA'**

Si chiarisce di seguito il significato dei termini:

- Fattori di qualità
- Indicatori di qualità
- Standard di qualità

I **fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente, che fa l'esperienza concreta di quel servizio. Essi possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi) o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi, che registrano un certo fenomeno ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno **standard di quantità** è un valore atteso per un certo indicatore: essi si suddividono tra standard generali e specifici. I primi rappresentano gli obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori; i secondi si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente.

Per quanto riguarda il dettaglio dei Fattori di qualità, dei relativi indicatori e degli Standard definiti, si rimanda all'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi.

### **MONITORAGGIO**

La "Casa Albergo Santa Rita", al fine di raccogliere i dati necessari al monitoraggio dei fattori di qualità ed al raggiungimento e mantenimento dei relativi standard dei propri servizi, ha predisposto la somministrazione (diretta o telefonica) ai fruitori dei propri servizi di uno specifico questionario (il campionamento, la periodicità e le modalità di gestione di dettaglio sono riportate all'interno di specifica procedura aziendale). Attraverso il questionario in oggetto si chiede ai fruitori dei servizi di esprimere, relativamente ai requisiti indicati, un corrispondente voto (i requisiti sono i fattori di qualità indicati nell'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi).

Attraverso l'elaborazione dei dati così acquisiti, viene valutato, per ciascuna tipologia di servizio erogato (Casa Albergo, Comunità Tutelare e Centro Polifunzionale):

- Un CSI (Indice di soddisfazione dell'utente) globale per ciascuno dei requisiti individuati.
- Un CSI Totale (che viene calcolato come media dei CSI di cui al precedente punto elenco).

E' responsabilità del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSGQ):

- provvedere affinché i questionari vengano distribuiti agli utenti;
- provvedere affinché i questionari compilati dagli utenti vengano raccolti;
- elaborare in maniera organica i dati provenienti dai questionari;
- valutare i risultati rispetto agli standard definiti ed eventualmente definire azioni correttive e/o preventive;
- riferire alla Coordinatrice relativamente ai risultati emersi.

Sono ritenuti Standard di Qualità anche i tempi massimi di rilascio della documentazione, indicati nei precedenti paragrafi del presente documento.

## 15. Regole, Indennizzi e Modalità di Ricorso degli Utenti per Mancato Rispetto degli Standard di Qualità

Relativamente agli standard di Qualità definiti, i risultati vengono annualmente comunicati all'utenza mediante specifica comunicazione affissa all'interno della bacheca per gli utenti presente nell'area di Accettazione della Struttura. La documentazione a supporto dei predetti risultati è archiviata a cura del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità. Laddove gli standard di Qualità definiti nella presente Carta dei Servizi non dovessero essere rispettati e non sussistano a supporto di tale mancato rispetto ipotesi di caso fortuito o di forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni, all'utente sarà corrisposto un indennizzo pari ad euro 50,00 (importo aggiornato trimestralmente mediante aggiornamento ISTAT).