

**Casa di Cura Privata S. Anna S.r.l.**

Sede Legale: via K. Herold snc

03043 - Cassino FR

**Sede operativa:**

Via Vicinale Stazione snc

81044 - Tora e Picilli

**CASA ALBERGO “VILLA GIOVANNA”**

**CARTA DEI SERVIZI**



## A. PRESENTAZIONE

La **Carta dei Servizi** della **Casa Albergo per Anziani** 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.

## B. Casa Albergo per Anziani

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 obbiettivo 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.

. L'**obiettivo** fondamentale nell'erogazione dei nostri servizi è la più completa soddisfazione dell'Utente/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:

- erogazione 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.

## C. MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

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.

## D. REQUISITI STRUTTURALI

### Alloggi

La recettività è di *32 utenti* divisi in moduli da *16 posti letto*. 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. Il letto che deve essere sempre appoggiato alla parete, in modo tale da consentire facili spostamenti agli ospiti e al personale sugli altri tre lati del letto, è disposto un campanello di chiamata), un tavolino da notte per letto, un mobile armadio, un tavolo scrittoio con una sedia, una poltroncina per ogni letto. Gli alloggi devono essere sufficientemente spaziosi da permettere all'anziano di scegliere di consumarvi i pasti, accudire le proprie faccende domestiche e di trascorrere il proprio tempo libero al suo interno. Ogni camera da letto è dotata di un locale per i servizi igienici. Il locale, di dimensioni tali da consentire l'ingresso e la rotazione di una carrozzina, è essere allo stesso livello della camera da letto ed è dotato di un campanello di allarme. Ogni modulo, è inoltre essere dotato di un locale opportunamente arredato per ospitare il personale in servizio notturno con bagno annesso.

In condizioni particolari la struttura è fornita di materassi antidecubito ad aria, sistema di sollevatori che consente agevolmente i cambi di postura e la mobilizzazione degli Ospiti in carrozzina.

La struttura comprende ambienti per servizi collettivi:

- Cucina e dispensa -
- Sala Pranzo -
- Spazio Multivalente destinata alle attività giornaliere e ricreative, in cui tutti gli ospiti dei diversi moduli possono incontrarsi.
- Servizi Igienici-
- Ascensore-
- Ambulatorio- per consultazioni e visite mediche periodiche.
- Spazio lavanderia (servizio esterno lavanderia) per assicurare all'Ospite la raccolta, il lavaggio, la stiratura, il rammendo e la distribuzione della biancheria sporca e pulita.

## E. VISITE PRELIMINARI ALLA STRUTTURA

Il Personale addetto alla Receptionist, fornisce le informazioni generiche sulla struttura, accoglie l'Ospite e lo accompagna durante la visita preliminare e completa tutte le pratiche per accedere ai servizi. In tale occasione i responsabili della Struttura sono a disposizione per rispondere ad ogni domanda e necessità particolari. La Receptionist è presente in Struttura dal lunedì al venerdì dalle 08,00 alle 19,00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

## F. SERVIZI GENERALI

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 e personalizzate, e 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 dell'assistenza medico-infermieristica 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 08.00 alle 20.00 tutti i giorni della settimana.** È possibile accedere o pernottare nella Struttura anche al di fuori dell'orario di visita informando lo Staff della *Casa Albergo*.

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 definita e documentata, unitamente agli obiettivi aziendali, nel Manuale Qualità della *Casa Albergo*.
- 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.
- Climatizzazione adeguata in tutto il periodo dell'anno e verifica sistematica della corretta funzionalità delle apparecchiature ai fini della sicurezza degli Ospiti e del personale.
- Assistenza Sanitaria
- Aspetti di Umanizzazione;

*Rispetto della privacy e della dignità umana:*

- trattamenti terapeutici personalizzati e chiara informazione sugli stessi;
- diritto dell'Utente ad essere identificato con il proprio nome e cognome e non col nome della malattia o delle medicine associate alla sua persona;
- documentazione sanitaria conservata in archivio protetto e controllato;
- chiara informativa sul trattamento dei dati

## **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 medici, infermieri, operatori sanitari e sociali, psicologi e volontari.

L'assistenza infermieristica 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 ed è a disposizione dei familiari per colloqui e confronti.

Viene messo a disposizione degli ospiti servizio di parruccheria e di podologia.

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:

- 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, la cui presenza è garantita per 38 ore settimanali per ogni modulo;
- 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) e d), è 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

## **H. 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 Medica ed Infermieristica, 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 provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario dal Medico.
- L'Ospite ha diritto, in qualsiasi momento, al rispetto della propria personalità e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.
- 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 Sanitario 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.

## **I . FUNZIONI DI TUTELA**

La *Casa Albergo per Anziani* garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti. I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, al Coordinatore di Soggiorno, ed in caso di insoddisfazione, alla Direzione Generale. La Direzione riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami e provvede a dare immediata risposta agli stessi che si presentino di immediata soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria e compie quant'altro previsto dal Regolamento.

Gli Ospiti possono presentare suggerimenti, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni, ovvero ledano uno dei propri diritti.

Gli Ospiti, esercitano i propri diritti con:

- lettera in carta semplice, rilasciata direttamente o indirizzata e inviata alla Direzione Generale;

- compilazione di apposito modello;
- segnalazione telefonica, fax o tramite posta elettronica alla Direzione Generale;
- colloquio con il responsabile della Direzione Generale.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà redatto apposito modello, annotando quanto segnalato ed acquisendo i dati per le comunicazioni di merito. La segnalazione verbale sarà recepita in presenza di un testimone. Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

La Direzione Generale accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate; provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione; dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta; invia la risposta all'Ospite; provvede a riattivare la stessa procedura per il riesame del reclamo qualora l'Ospite dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

Di seguito è riportato il modello di Scheda di Segnalazione. (*Mod.03/05 del 06/09/2013*)

La Casa Albergo garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

Fermo restando che all'interno della *Casa Albergo* periodicamente vengono espletate attraverso i questionari di gradimento, indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti (questionari), e l'osservazione è diretta tramite l'assistente sociale-psicologo che li somministra e la direzione, amministrazione. (QUESTIONARIO ALLEGATO)

# 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. LA QUALITA'**

La Struttura è in possesso di certificazione rilasciata da IMQ, ente di certificazione che garantisce che l'organizzazione è conforme ai principi espressi dalla normativa ISO9001:2008. Attraverso l'applicazione del sistema di gestione della qualità aziendale e la divulgazione della politica della qualità, la Direzione vuole dimostrare una spiccata sensibilità verso la soddisfazione delle esigenze dei propri Ospiti e dei familiari, mettendole sempre al primo posto e ponendole come obiettivo finale di ogni attività programmata. L'adozione di un manuale della Qualità, di procedure gestionali, di protocolli e linee guida, assicurano l'adeguatezza dell'assistenza fornita.

## **O. ORARIO DI APERTURA**

***Tutti i giorni*** della settimana, ***feriali e festivi dalle ore 8,00 alle ore 20,00.***

Gli accessi dalle ore 20,00 alle ore 8,00 sono regolamentati dalla Direzione.

I visitatori sono pregati di lasciare la camera e recarsi nel soggiorno del Nucleo durante le operazioni di riordino e pulizia e qualora siano svolte attività sanitarie ed assistenziali. E' bene, in ogni caso, non affollare le camere nel rispetto delle esigenze degli altri Ospiti.

### **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

L'AMMINISTRATORE

