

*RESIDENZA PARADISO S.r.l.  
CASA PROTETTA PER ANZIANI*

Via Saraceno n° 95  
44121 Ferrara

*CARTA DEI SERVIZI  
DI ASSISTENZA E CURA PER NON  
AUTOSUFFICIENTI  
Rev. 7.0*

*In vigore dal 02/05/2016..... scadenza il 02/05/2019*

Ferrara lì, 02/05/2016

**INDICE**

- 1. Premessa**
  - 1.1 Missione ed obiettivi generali
- 2. Principi fondamentali**
- 3 Strumenti**
  - 3.1 Standard di qualità e di servizio
  - 3.2 Informazioni all’Ospite/familiari e modalità di accesso
  - 3.3 Locali e strutture
  - 3.4 Valutazione e monitoraggio della qualità del servizio
  - 3.5 Validità della Carta dei Servizi
- 4. Trasparenza**
- 5. Tutela e reclami**
  
- 6. Informazioni di supporto**
  - 6.1 Pianta topografica “ Come arrivare alla Casa Protetta”
  - 6.2 Struttura Organizzativa
  - 6.3 Piano di sicurezza
  - 6.4 Legali rappresentanti e Direzione
  
- 7. Allegati: 8. Schede di regolamentazione del Servizio di assistenza e cura**

**1. PREMESSA**

La Casa Protetta RESIDENZA PARADISO ha inteso predisporre questo documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione, intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri ospiti in ottemperanza a:

- DGR 514/09 (Emilia Romagna) con conseguimento di accreditamento definitivo in base alla determina n. 233/2016
- Dlgs 502/92 "Riordino della disciplina in materia Sanitaria", come modificato dal DL 51 7/12/93, l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- LR 19/94 di Riordino del Servizio Sanitario Regionale
- Direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell'art. 15 della LR19/94 Delibera n. 1011 del 07/03/1995 della Regione Emilia Romagna
- DPCM 19/05/1995 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".

Si fa pure riferimento per quanto attiene altre fonti normative a:

- D.Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (nonché Legge. n. 675 del 31/12/1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali").
- Documento sulla Sicurezza e sull'analisi dei rischi ( DLgs 81/08)

La **Carta dei Servizi** definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi all'ospite.

In particolare essa:

- Costituisce uno strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse.
- Stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con degli standard verificabili.
- Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite, ed a fronte di queste, le modalità per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- Predisporre un adeguato strumento di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale e da singole "Schede di regolamentazione del servizio", ciascuna per quanti sono i servizi erogati.

Essa costituisce documento contrattuale. Viene consegnata obbligatoriamente al familiare o alle terze parti interessate le quali firmano per ricevimento apposito modulo predisposto.

L'ospite e/o i familiari del medesimo, prendono oltremodo conoscenza della *Carta dei Servizi*, attraverso affissione in copia della medesima all'interno dei locali ove viene svolta l'attività di assistenza e cura dell'Ospite.

Le segnalazioni relative a inadempienze dei requisiti definiti nella Carta dei Servizi sono da presentare; nei modi previsti, al Responsabile Amministrativo o al Coordinatore Responsabile della Struttura.

### **1.1 Missione ed obiettivi generali**

Le motivazioni che guidano la gestione della Casa Protetta RESIDENZA PARADISO sono essenzialmente da ricondurre ad alcuni obiettivi. In particolare:

- **assicurare un processo di crescita della qualità del servizio di assistenza e cura della persona non autosufficiente, definendo criteri e modalità di erogazione del servizio in linea con le più avanzate tendenze e normative in tema di soddisfacimento delle esigenze dell'ospite;**
- **assicurare lo stato di salute degli utenti attraverso un'attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche, con una particolare attenzione alla prevenzione;**
- **stimolare la competitività nel settore al fine di ottenere un miglioramento continuo delle performance del servizio a tutto beneficio della collettività;**
- **garantire gli Enti esterni convenzionati (SSN; Enti pubblici ...) sulla qualità dei servizi e sul controllo dei parametri di misurazione della medesima.**

Il perseguimento dei suddetti obiettivi trova fondamento nell'adozione di alcuni principi guida nello svolgimento delle attività e nell'erogazione del servizio.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### ***Eguaglianza***

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata dalla Casa Protetta RESIDENZA PARADISO si basa sul principio di **eguaglianza** degli ospiti.

Le regole che determinano il rapporto fra il Paziente e la Casa Protetta sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

La struttura ed il personale sanitario - assistenziale, proprio od esterno, della Casa Protetta s'impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di maggiore handicap o appartenenti a fasce sociali deboli.

***Imparzialità***

Nei confronti degli ospiti sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

***Continuità del servizio***

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte degli operatori addetti.

***Rispetto della dignità dell'ospite e tutela delle informazioni***

Viene assicurato il rispetto della **dignità dell'ospite** in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

***Efficacia ed Efficienza***

La Casa Protetta s'impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

***Professionalità e tecnologie***

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura all'ospite.

***Tutela dell'ambiente***

La struttura riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in conformità alle norme europee in merito al riciclo ed allo smaltimento dei rifiuti.

**3. STRUMENTI****3.1. Standard di Qualità del servizio**

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia l'Ospite (o i rappresentanti del medesimo) che la Casa Protetta abbiano parametri oggettivi di riferimento, vengono introdotti standard per la prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente divulgati agli ospiti ed a parti terze interessate, costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio oltre che strumento di misura del grado di soddisfazione da parte delle controparti suddette.

Gli standard sono dichiarati nel piano degli indicatori previsto per ogni servizio.

La Casa protetta considera i seguenti fattori determinanti della qualità dei servizi erogati all'ospite:

- Copertura, in termini di servizi erogati, delle esigenze degli ospiti presenti;
- Continuità e regolarità;
- Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte dell'ospite e di terze parti interessate;
- Comportamento del personale.

#### 3.1.1 *Copertura delle esigenze degli ospiti*

Il campo di applicazione dei servizi assistenziali e di cura sono personalizzati, per gli ospiti, in funzione di specifiche esigenze espresse dagli stessi o rilevate dal personale interno o esterno (fornitori di servizi medico professionali). In particolare viene curata la personalizzazione degli ambienti di vita.

#### 3.1.2 *Continuità e regolarità del servizio*

La Casa Protetta si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di assistenza e cura.

Modalità e tempi sono specificati nei singoli documenti che li regolamentano.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- una pianificazione delle attività/servizi che l'organizzazione della Casa Protetta è tenuta ad osservare;
- una presenza costante nell'arco delle 24 ore di personale idoneo all'erogazione dei servizi basilari ed alla soluzione di situazioni di emergenza.

La continuità del servizio si applica anche alle visite mediche erogate tutti i giorni feriali da professionista esterno nominato dalla Azienda USL.

Per eventuali emergenze, è previsto, inoltre, un servizio di immediato e tempestivo ricovero presso strutture specializzate esterne o l'erogazione di visite specialistiche all'interno della struttura.

#### 3.1.3 *Completezza ed accessibilità alle informazioni*

La Casa Protetta comunica con il Paziente e le terze parti che lo rappresentano, attraverso gli strumenti indicati nel successivo punto 3.2. Essa si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili agli interessati.

Alle richieste ed ai reclami scritti dagli ospiti o di terze parti, in funzione del loro peso ed importanza, viene assicurata risposta scritta.

#### 3.1.4 *Comportamento del Personale*

Il comportamento del personale (dipendente o fornitore esterno qualificato) addetto all'erogazione dei servizi regolamentati, è un veicolo importante sia ai fini dell'assolvimento dei requisiti normativi previsti dal legislatore sia per l'immagine della Casa protetta.

Pertanto i medesimi sono tenuti a trattare gli ospiti con rispetto e cortesia ed a rispondere ai loro bisogni.

Il personale interno è tenuto ad indicare le generalità nei rapporti con soggetti esterni e nelle comunicazioni telefoniche.

Tutti i dipendenti indossano divisa con stampato e ben visibile cognome nome e professionalità

**3.2. Informazioni all'Ospite ed a terzi rappresentanti: modalità di accesso**

La Casa Protetta RESIDENZA PARADISO utilizza una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione, al fine di garantire che l'Ospite, o terzi in sua rappresentanza, siano informati:

- su procedure che regolano l'erogazione dei servizi e su iniziative che possono interessarlo;
- sullo stato e sulle condizioni di salute dell'assistito;
- sulle procedure che regolano l'accesso alla struttura;
- sui costi dei servizi erogati.

L'accesso alle informazioni sottostà alle disposizioni legislative relative alla Privacy (D.Lgs.196/2003 nonché Legge 675/96).

Gli strumenti informativi sono:

- a) Comunicazioni formali e verbali da parte del personale della struttura;
- b) Visione documentazione sanitaria (Cartella Socio - Sanitaria);
- c) Consegna/condivisione del P.A.I. definitivo ai familiari, anche se non hanno partecipato alla stesura;
- d) Affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo;
- e) Comunicazioni e confronto con Associazioni e Rappresentanze degli Ospiti/cittadini.

Nella tabella 1 allegata sono definite le modalità ed i punti di accesso alle informazioni.

<b>RESIDENZA PARADISO</b>	Carta dei Servizi	Revisione 7.0 Pagina 8 di 13
-------------------------------	-------------------	---------------------------------

Tabella 1

DOVE, COSA, A CHI E QUANDO CHIEDERE INFORMAZIONI

LUOGO	COSA CHIEDERE	PERSONALE	ORARI	TELEFONO
<b>Reception Ingresso – Sala attesa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita ospite</li> <li>• Ritiro ricevute fiscali</li> <li>• Servizi vari</li> </ul>	addetto/a alla reception	<p>dalle 8,30 alle 13,00 dalle 15,30 alle 20,00 dal Lunedì al Venerdì</p> <p>dalle 8.30 alle 12.45 dalle 15.30 alle 19.45 il Sabato</p> <p>dalle 9,30 alle 12,45 dalle 16,00 alle 19,45 i festivi</p>	<p>0532-760029</p> <p>info@residenzaparadiso.net</p>
<b>Ambulatorio / Ufficio di Coordinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni sulla salute dell'ospite</li> <li>• Informazioni sui servizi</li> <li>• Richieste ed esigenze particolari</li> </ul>	Medico curante  Coordinatore Responsabile di struttura	secondo la tabella affissa sulla porta dell'ufficio di coordinamento	
<b>Guardiola ai Piani</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni socio-assistenziali</li> </ul>	Resp. Attività Assistenziali	dalle 12 alle ore 12.30 dal Lunedì al Venerdì	
<b>Uffici Amministrativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informaz. Amministrative</li> <li>• Modalità di Pagamento</li> </ul>	Resp. Amministrativo	dalle 10,00 alle 12,00 dal Lunedì al Venerdì  Escluso i festivi	paradiso1988@legalmail.it

Apposita bacheca situata nella sala d'attesa contiene ulteriori informazioni di carattere generale e relative a iniziative straordinarie od occasionali.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.Lgs. 196/2003 sulla Privacy (nonché della Legge 675/96), non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli ospiti.

Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene garantita solo a personale autorizzato.



**3.3 Locali e strutture della Casa Protetta**

All'interno della struttura sono organizzati i seguenti ambienti:

**AL PIANO TERRA**

- 1) Reception/centralino con sala attesa con attiguo bagno idoneo per disabili;
- 2) Cucina e dispensa;
- 3) Palestra per attività di riabilitazione degli ospiti;
- 4) Ambulatorio / Ufficio di Coordinamento;
- 5) Direzione/Uffici Amministrativi;
- 6) Magazzino;
- 7) Lavanderia / guardaroba;
- 8) Giardino esterno.

**AL PIANO AMMEZZATO – PIANO SECONDO – PIANO TERZO**

- 1) Camere degli ospiti;
- 2) Sale da Pranzo per gli ospiti;
- 3) Guardiole e spogliatoi.

**Per una maggiore identificazione della tipologia e della ubicazione dei locali della struttura, si fa riferimento alle piante esposte nell'ingresso ed ai singoli piani.**

**3.4. Valutazione e monitoraggio del servizio**

La Casa Protetta RESIDENZA PARADISO si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni 12 mesi, un'analisi su un campione rappresentativo degli Ospiti e/o familiari dei medesimi sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato.

L'indagine viene effettuata attraverso questionario o alternativamente attraverso intervista diretta o telefonica.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita, consentono alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è pianificato annualmente e tiene conto delle risorse economico, tecniche ed organizzative rese disponibili.

**3.5. Validità della Carta dei Servizi**

Questo documento approvato dagli organi direttivi della Casa Protetta, ha validità fino al 02/05/2016.

Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

#### **4. TRASPARENZA**

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella Carta dei Servizi sono soggetti ad un costante processo di confronto diretto con gli Ospiti e/o le terze parti che li rappresentano ( Familiari, Associazioni ..).

Il documento è accessibile e trasparente agli interessati per le modalità e le caratteristiche elencate

In rappresentanza della Casa Protetta, la Direzione entro i limiti ed il ruolo assunto nel contesto territoriale di pertinenza, collabora ed interagisce con le suddette entità.

Tale funzione riassume capacità e responsabilità nella:

- verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- analisi ed approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione dell’Ospite o terze parti interessate;
- esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall’Ospite o dalle terze parti interessate.

#### **5. TUTELA E RECLAMI**

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi devono essere segnalati all’Amministrazione od al Coordinatore della Struttura.

La nostra struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante o dopo la prestazione.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento.

L’Ospite o le terze parti che lo rappresentano possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione dell’apposito modulo “ Suggerimenti e Reclami “ presente presso la reception / sala di attesa della Struttura;
- invio di lettera, fax o mail con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata;
- esposizione verbale della anomalia o carenza del servizio all’Amministrazione o al Coordinatore di Struttura.

Al momento della presentazione del reclamo, la persona deve fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi.

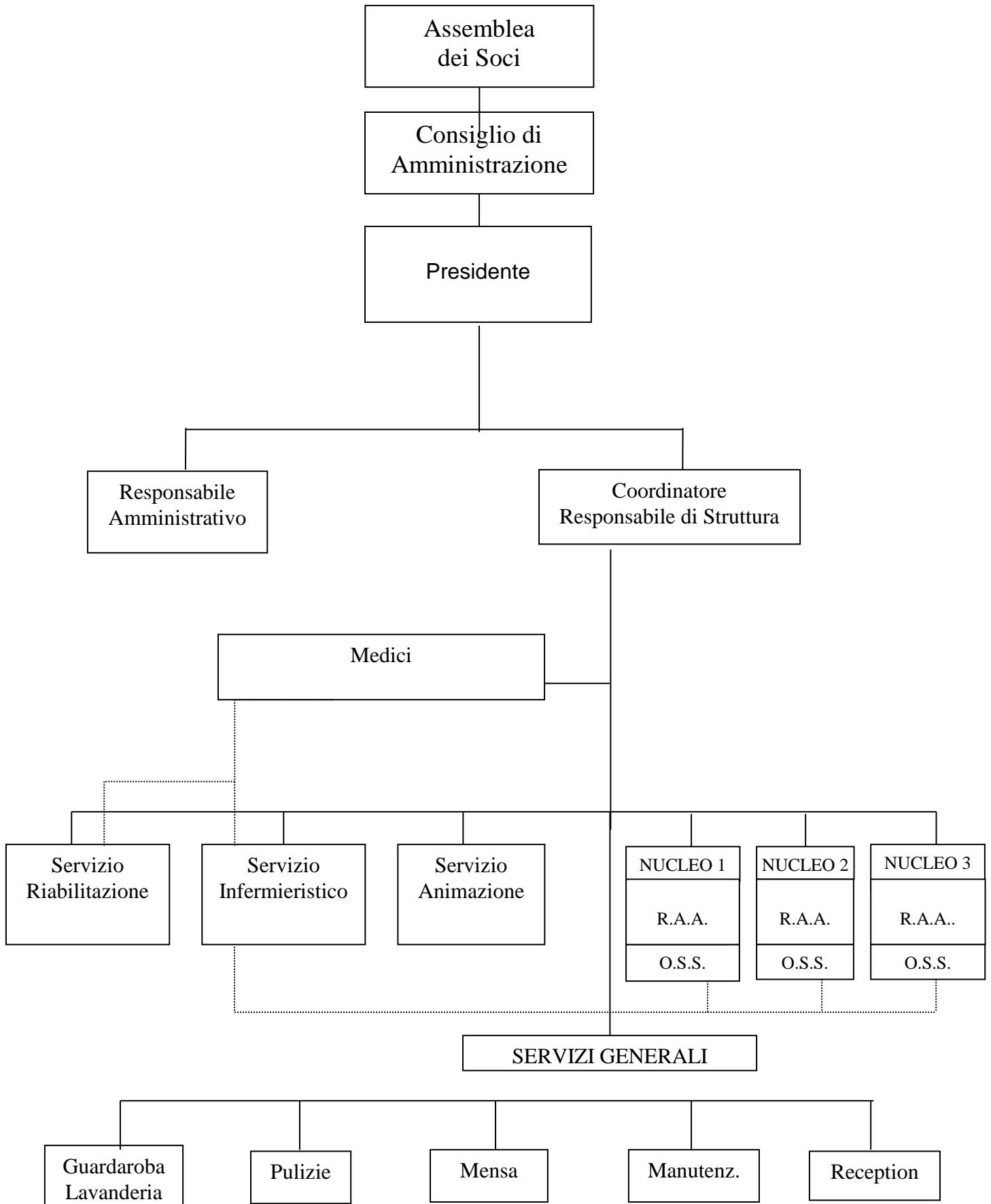
In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, le funzioni interessate provvedono a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi espletati e fornisce conseguentemente all’interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni.

## 6. INFORMAZIONI DI SUPPORTO

### 6.1 Pianta Topografica: come arrivare alla Casa Protetta



**6.2 Struttura Organizzativa**



**6.3 Piano di sicurezza**

La Casa Protetta è conforme alle normative in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- Sicurezza statica
- Prevenzione incendi
- Impianti tecnici (elettrici, di condizionamento e riscaldamento, di sollevamento)
- Attrezzature, macchinari e impianti vari

Nel rispetto della normativa sulla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, è stato predisposto il documento di valutazione dei rischi in cui sono analizzati i rischi ambientali della struttura e le soluzioni ritenute più idonee al loro superamento.

**6.4 Rappresentanti e Responsabili della Struttura**

Presidente e Rappresentante Legale: Bianchi Patrizia

Medici di Struttura: D.ssa Lucia Benini - Dott. Carlo Alberto Guidoboni

Coordinatore Responsabile di struttura: Greco Benetti Gloria

Responsabile Amministrativo: Fabbri Andrea