

*CENTRO SOCIO RIABILITATIVO  
RESIDENZIALE*

*Ferrara, GENNAIO 2023*

# Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV. 13 DEL 24/01/2023 Pag. 2/12
---------------------------	-------------------	--

***Gentile utente,***

*il documento che sta leggendo è la "Carta dei Servizi".*

*Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura e i servizi a Sua disposizione, nonché gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità dei servizi offerti.*

*La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, bensì un mezzo per consentire la scelta della struttura che più risponde ai bisogni ed alle aspettative, quando si presenta la necessità di realizzare un'esperienza di assistenza e cura propria o di un familiare.*

*La Struttura è sempre stata consapevole del ruolo sociale svolto e ha sempre agito con spirito di collaborazione con gli enti invianti.*

*In questo documento oltre alle informazioni più generali troverà una descrizione approfondita dei servizi medico-infermieristici-riabilitativi, educativi ed assistenziali, nonché del servizio alberghiero e delle modalità di accesso.*

*La invitiamo a offrirci i Suoi consigli e a presentare eventuali reclami che ci impegniamo fin da ora ad ascoltare e soddisfare.*

*In sintesi, l'obiettivo che si pone questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino e cioè "conoscere" per poter scegliere e verificare.*

*Il Legale Rappresentante*

# Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 13 DEL 24/01/2023 Pag. 3/12
---------------------------	--------------------------	--

## SOMMARIO

1.	PREMESSA .....	4
2.	MISSIONE ED OBIETTIVI GENERALI .....	4
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
4.	SERVIZI EROGATI .....	6
5.	STRUMENTI .....	6
5.1.	Standard di Qualità del servizio .....	6
5.2.	Struttura e come arrivare .....	10
5.3.	Valutazione e monitoraggio del servizio .....	10
6.	TRASPARENZA .....	10
7.	TUTELA E RECLAMI .....	11
8.	ORGANIGRAMMA .....	11
8.1.	Rappresentanti e Responsabili della Struttura.....	11
8.2.	Servizio prevenzione e protezione.....	12
8.3	Formazione .....	12
9.	ALLEGATI .....	12

# Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 13 DEL 24/01/2023 Pag. 4/12
---------------------------	--------------------------	--

## 1. PREMESSA

Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale (CSRR) Malacarne 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:

- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- DGR 564/2000 "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12/10/1998, n.34".
- DGR 514/2009 "Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari
- DGR 1336/2010 Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per servizi residenziali socio-sanitari per disabili valevole per l'accreditamento transitorio

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

- Decreto legislativo 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"
- Documento sulla Sicurezza e sull'analisi dei rischi (D.L. 81/08).

La presente recepisce, per quanto di interesse, anche quanto indicato dal contratto di servizio stipulato dalla scrivente con l'Azienda USL di Ferrara e il Comune di Ferrara in relazione agli ospiti "accreditati".

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

In particolare essa:

- Costituisce 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 e di un Sistema Qualità Aziendale ispirato agli standard UNI EN ISO 9001: 2008.
- 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, per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- Prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

**La Carta dei Servizi** è costituita da una parte generale e da singole schede "Standard di prodotto/servizio" di regolamentazione dei servizi disponibili presso la struttura. Essa costituisce documento contrattuale con il regolamento interno di gestione e il contratto di accettazione, come previsto dallo stesso "CONTRATTO DI ACCETTAZIONE".

## 2. MISSIONE ED OBIETTIVI GENERALI

Le motivazioni che guidano la gestione del CSRR sono essenzialmente da ricondurre ad alcuni obiettivi. In particolare:

---

La responsabilità di eliminare le copie obsolete della procedura è del destinatario di questa documentazione

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 13 DEL 24/01/2023 Pag. 5/12
---------------------------	--------------------------	--

- assicurare un processo di crescita della qualità del servizio di assistenza e cura della persona portatrice di Handicap anche di tipo psichiatrico, sulla base di criteri e modalità di erogazione del servizio in linea con le più avanzate tendenze e in ottemperanza alle normative vigenti in tema di soddisfacimento delle esigenze dell'ospite;
- assicurare le migliori condizioni di salute degli ospiti attraverso una attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche, con una particolare attenzione alla prevenzione;
- garantire i portatori di Interesse (Enti di controllo, SSR, Enti locali, ecc) nonché i privati cittadini la qualità dei servizi erogati, attraverso l'adozione di idonei indicatori di misurazione.

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

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### ***Eguaglianza***

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura si basa sul principio di eguaglianza degli ospiti. Le regole che determinano il rapporto fra l'Ospite e la Struttura sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

La struttura ed il personale sanitario - assistenziale, proprio od esterno, si 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/utenti vengono 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 del paziente e tutela delle informazioni***

Viene assicurato il rispetto della dignità e dell'autonomia dell'ospite in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo la personalizzazione dell'assistenza, 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 Struttura si 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***

# Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 13 DEL 24/01/2023 Pag. 6/12
---------------------------	--------------------------	--

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.

A tal fine la Struttura presta particolare attenzione all'assunzione di personale socio-sanitario qualificato, nonché alla formazione sui temi attinenti la qualità delle prestazioni e servizi erogati, la sicurezza sul lavoro e l'autocontrollo.

## ***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 e allo smaltimento dei rifiuti.

## **4. SERVIZI EROGATI**

Centro Socio Riabilitativo Residenziale "Malacarne" è rivolto a persone adulte con disabilità che presentano rilevanti problematiche a livello comportamentale, associate ad un quadro di grave disturbo relazionale ed insufficienza mentale. Il centro si pone al contempo l'obiettivo di promuovere l'integrazione sociale degli ospiti e il mantenimento di relazioni significative con i loro familiari.

Il Centro fornisce ai suoi ospiti, persone non autosufficienti e/o non autonome, un intervento continuativo, sostitutivo dell'ambito familiare o di altre condizioni, tale da garantire loro modalità adeguate e funzionali per fruire di buone condizioni di vita, di salute psicofisica e di relazione interpersonale nonostante le difficoltà che presentano. Per ogni disabile accolto viene redatto a cura del personale educativo e valutato dall'equipe multidisciplinare un progetto individualizzato, educativo riabilitativo da tradursi nella quotidianità in attività individuali e di gruppo mirate e personalizzate per l'acquisizione, lo sviluppo e il mantenimento di capacità comportamentali e affettivo relazionali; tale progetto è oggetto di confronto costante con la famiglia in incontri individuali periodici e/o al bisogno.

Periodicamente sono organizzati incontri con tutti i familiari per la presentazione delle attività svolte e/o da programmare.

Il CSRR ha una capacità ricettiva di 19 posti letto, autorizzati con atto del 25/02/2005 rilasciata dal Comune di Ferrara, la struttura ha ottenuto con determina sempre del Comune di Ferrara n. DD-2010-391 del 28/12/2010 l'accreditamento transitorio per 11 posti letto, accoglie ospiti disabili e ospiti a valenza psichiatrica o in regime di accreditamento o di convenzionamento.

## **5. STRUMENTI**

### ***5.1. Standard di Qualità del servizio***

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi, sono definiti parametri oggettivi di riferimento e vengono introdotti standard relativi alla 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, sia del grado di soddisfazione da parte degli ospiti, dei loro familiari e degli enti interessati.

Gli standard sono espressamente previsti nelle schede "Standard di Prodotto e Servizio".

# Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 13 DEL 24/01/2023 Pag. 7/12
---------------------------	--------------------------	--

La Struttura ritiene che i seguenti fattori siano determinanti per la qualità dei servizi erogati all'ospite:

- Rispondenza, in termini di servizi erogati, alle reali ed espresse esigenze degli ospiti;
- Continuità e regolarità nella erogazione dei servizi;
- Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte dell'ospite o da terze parti interessate autorizzate;
- Comportamento del personale.

## **Rispondenza alle esigenze degli ospiti**

I servizi assistenziali e di cura erogati sono personalizzati in funzione delle specifiche esigenze rilevate dagli operatori ed espresse dagli ospiti. Agli ospiti è consentito personalizzare la propria stanza con piccoli arredi e suppellettili previa verifica di compatibilità a cura dell'equipe.

## **Continuità e regolarità del servizio**

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

Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità è determinato da:

- una pianificazione delle attività/servizi che la struttura è tenuta ad osservare;
- una presenza costante nell'arco delle 24 ore di personale idoneo all'erogazione dei servizi pianificati ed alla soluzione di situazioni di emergenza;
- regole di gestione e controllo per l'erogazione dei servizi ispirati alle normative ISO 9001.

## **Completezza ed accessibilità alle informazioni**

La Struttura comunica con l'Ospite e le terze parti che lo rappresentano, attraverso gli strumenti indicati allo specifico punto, utilizzando strumenti chiari, comprensibili ed accessibili agli interessati.

Alle richieste ed ai reclami scritti dagli ospiti o di terzi parti, viene assicurata risposta scritta.

## **Comportamento del Personale**

Il comportamento del personale - dipendente e non - addetto all'erogazione dei servizi regolamentati, è determinante sia ai fini dell'assolvimento dei requisiti normativi previsti dal legislatore, sia per l'immagine della Struttura.

Pertanto tutto il personale è tenuto a relazionarsi con gli ospiti e i loro familiari con rispetto e cortesia rispondendo ai loro bisogni.

Il personale è identificabile attraverso le proprie generalità (nome e cognome) riportate sulla tasca della casacca.

Inoltre è possibile l'identificazione del profilo professionale degli operatori attraverso il codice colore delle divise, ovvero:

- profilo coordinatore di servizio: casacca blu
- profilo infermiere: casacca azzurra
- profilo OSS: casacca grigio chiaro
- profilo Responsabile Attività Assistenziali: casacca color grigio scuro
- profilo fisioterapista: polo beige
- profilo educatore: polo fucsia
- profilo amministrativo: maglia bianca e/o blu

# Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 13 DEL 24/01/2023 Pag. 8/12
---------------------------	--------------------------	--

**Informazioni all'ospite ed a terzi rappresentanti (Amministratore di Sostegno e Tutori): modalità di accesso**

La Struttura utilizza una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione, affinché l'Ospite, o terzi in sua rappresentanza, siano informati sulle procedure che regolano:

- l'accesso alla struttura,
- l'erogazione dei servizi e le iniziative realizzate,
- il rilascio di informazioni sullo stato e sulle condizioni di salute dell'assistito,
- sui costi dei servizi erogati.

La Struttura si impegna affinché tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili agli interessati.

Alle richieste ed ai reclami scritti viene assicurata risposta scritta.

L'accesso alle informazioni sottostà alle disposizioni legislative relative alla Privacy (D.Lgs. 196/2003) e successive integrazioni/ modifiche.

Tali strumenti informativi, oltre la presente Carta dei Servizi, consistono in:

- a) Comunicazioni formali e verbali da parte del personale della struttura;
- b) Visione documentazione sanitaria (Cartella clinica);
- c) Condivisione del Progetto PAI e del Progetto PEI (PAI: Piano Assistenziale Individuale, PEI: Piano Educativo Individualizzato, sia in fase di prima redazione, sia dei successivi aggiornamenti);

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del DLgs 196/2003 sulla Privacy di norma non vengono fornite informazioni cliniche sugli ospiti, fatto salvo conoscenza dell'interlocutore (ADS, tutore).

Per il medesimo motivo e al fine di garantire la sicurezza e riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene concessa solo a personale autorizzato e/o in caso di colloquio/riciesta con il tutore o amministratore di sostegno dell'ospite.

**Nella seguente tabella sono definite le modalità ed i punti di accesso alle informazioni**

***DOVE, COSA, A CHI E QUANDO CHIEDERE INFORMAZIONI***

LUOGO	COSA CHIEDERE	PERSONALE	ORARI	TELEFONO
Ufficio Del Coordinatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Informazioni sui servizi</i></li> </ul>	Coordinatore	Su appuntamento dalle 9,00 alle 16,00 dal Lunedì al Venerdì	Telefonare allo 0532/209388
Infermeria/Guardiola	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni infermieristiche e socio – assistenziali ed educative riabilitative</li> </ul>	Infermiere, Educatore Fisioterapista	Dalle ore 8 alle ore 19 Telefonare allo 0532/209388	<i>Recarsi in struttura</i>
Ambulatorio Medico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>informazioni sulla salute del paziente</i></li> </ul>	Medico curante	Su appuntamento del MMG: dal Lunedì al venerdì	<i>Contattare struttura o MMG</i>



# Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 13 DEL 24/01/2023 Pag. 9/12
---------------------------	--------------------------	--

<b>Ufficio Amministrativo</b> <b>(Reception Ingresso)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Informazioni Amministrative</b></li><li>• Modalità di pagamento</li><li>• Ritiro fatture e documenti fiscali</li></ul>	Personale di segreteria e amministrativo	dalle 08.30 alle 17.00 dal Lunedì al Venerdì.	<b>Telefonare allo</b> 0532/209388 Fax: 0532202570 Mail: info.rsa@salusferrara.it
--	---	--	--	---

Altre informazioni di carattere generale e relative ad iniziative straordinarie od occasionali sono affisse all'ingresso.

L'utente inoltre può comunicare con l'esterno utilizzando il proprio cellulare, della cui conservazione è responsabile, o utilizzando il servizio a pagamento di telefono di struttura.

L'utente può mantenere contatti con l'ambiente esterno anche con uscite temporanee, previamente concordate ed autorizzate come da apposito regolamento. Tali contatti sono agevolati anche da un ampio orario di apertura della struttura.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.Lgs.196/2003 sulla Privacy non vengono forniti telefonicamente informazioni cliniche sugli ospiti.

Per il medesimo motivo e al fine di garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene concessa solo al personale autorizzato.

Per le modalità di richiesta di copia della documentazione clinica si rimanda alla scheda di regolamentazione del servizio n.1: Accesso alla Struttura.

## VISITE AGLI OSPITI

L'accesso dei familiari è consentito di norma tutti i giorni al di fuori degli orari dei pasti:

- dalle 09,00 alle 11,30
- dalle 15,00 alle 17,30

L'accesso dei familiari, vista la particolarità dell'utenza, potrà comunque essere differenziata da ospite ad ospite, previa valutazione individualizzata del personale educativo (PAI/PEI) ed in accordo con la Direzione.

## **CRITERI E MODALITA'**

Al momento dell'arrivo nella struttura i familiari sono tenuti a farsi riconoscere dal personale del reparto e per qualsiasi necessità può rivolgersi agli operatori presenti.

Il familiare deve attenersi alle disposizioni medico-sanitarie stabilite per l'ospite.

In nessun caso il familiare può:

- somministrare dolci ed alimenti senza la preventiva autorizzazione da parte dell'infermiera;
- somministrare farmaci;
- svolgere attività assistenziali di nessun tipo;
- accedere a servizi e locali in maniera autonoma senza la preventiva autorizzazione.

Il familiare può, previa richiesta scritta e sotto la sua responsabilità, con consenso di ADS e tutore, accompagnare l'ospite al di fuori della struttura comunicando il periodo di assenza nell'apposito modulo di uscita degli ospiti.

---

La responsabilità di eliminare le copie obsolete della procedura è del destinatario di questa documentazione

# Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 13 DEL 24/01/2023 Pag. 10/12
---------------------------	--------------------------	---

Eventuali esigenze legate ad emergenze o situazioni particolari sono soggette ad autorizzazione da parte del Coordinatore.

## **5.2. Struttura e come arrivare**

Il CSRR occupa una porzione di un ex convento in un Palazzo storico nel Centro della città di Ferrara, ed è stata aperto nel 2005; è collocato nell'immediata vicinanza dell'ex Ospedale Sant'Anna di Corso Giovecca.

Dispone di stanze a uno e a due letti per un totale di 19 posti letto, dotate di servizi igienici attrezzati, spazi comuni e sale ristorante, e di un giardino; compatibilmente alle condizioni degli ospiti sono rispettate le scelte religiose.

Il reparto si sviluppa su due piani e si presenta come un'entità autosufficiente per quanto riguarda gli spazi e i servizi.

Gli ambienti interni sono stati concepiti per il rispetto della privacy e per un'adeguata assistenza alla particolare tipologia degli ospiti.

Le camere dispongono di bagno in camera, letti articolati ed erogatori di ossigeno centralizzato.

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

### **Come arrivare**

Accedere al centro storico della città da Corso Porta Po se si proviene dalla zona nord della città o Corso Porta Mare se si proviene dalla zona sud est, svoltare in via Mortara e proseguire per 300-400 metri fino alla trasversale a destra di via Bellaria, proseguire per 20 metri e svoltare a sinistra nel parcheggio della struttura.

## **5.3. Valutazione e monitoraggio del servizio**

La residenza si impegna, periodicamente, ad effettuare una analisi sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato.

L'indagine viene effettuata attraverso un questionario distribuito agli ospiti e/o loro familiari.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita hanno lo scopo di consentire alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è parte integrante della pianificazione annuale degli obiettivi aziendali, definita in relazione alle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

## **6. 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 (servizio inviante, familiari, associazioni se presenti).

La Direzione instaura rapporti di collaborazione e confronto con enti terzi presenti sul territorio di pertinenza (ASL, Comune, Istituzioni Pubbliche, Associazioni ecc ....) interessati alla miglior erogazione dei servizi della struttura.

Al fine di garantire la qualità dei servizi la Direzione esegue:

- 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
- verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;

# Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 13 DEL 24/01/2023 Pag. 11/12
---------------------------	--------------------------	---

- esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall'ospite o dalle terze parti interessate.

## 7. TUTELA E RECLAMI

La Struttura assicura che gli utenti siano protetti da ogni forma di abuso. A questo fine ha definito modalità e procedure per la garanzia dei diritti degli utenti cui gli operatori tutti devono attenersi, per permettere il rispetto del diritto all'informazione, il rilascio del consenso informato, la tutela della privacy, il rispetto delle indicazioni dell'ospite in tema preferenze di culto, di attività da svolgere e scelte alimentari e di vestiario, fino ad un accompagnamento dignitoso nelle fasi terminali di vita.

La struttura inoltre periodicamente organizza corsi di formazione ai propri operatori aventi ad oggetto la relazione e la comunicazione.

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi potranno essere segnalati alla Direzione o al Coordinatore di Servizio da parte degli interessati.

Per tutelare i diritti dell'ospite, la Direzione garantisce la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo il servizio erogato, nel rispetto della specifica procedura. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e apportare, conseguentemente, interventi di miglioramento.

L'ospite o le terze parti che lo rappresentano, possono presentare reclamo attraverso invio di lettera o fax con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata. Potrà essere compilato e consegnato direttamente alla segreteria il modulo "Suggerimenti e Reclami" allegato alla presente Carta dei Servizi e a disposizione all'ingresso della Struttura.

Nella presentazione del reclamo si dovranno fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema e, se possibile, gli eventuali suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore provvede 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 dalla data di presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere il riesame del reclamo inoltrato da parte del Legale rappresentante, per un definitiva risposta.

## 8. ORGANIGRAMMA

### 8.1. Rappresentanti e Responsabili della Struttura

Rappresentante Legale	Dr. Lino Riemma
Coord. Di Struttura	Dr.ssa Oliverio Martina
Coordinatore di Servizio	Dr. Benini Edoardo
Supervisore tecnico e Counselor	Dr.ssa Irene Benini
Psicologa	Dr.ssa Irene Benini
Medico di Medicina Generale	Dr.D'Alessio Orazio
Responsabile Accreditamento Qualità	Dr.ssa Chiara Agrati

# Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 13 DEL 24/01/2023 Pag. 12/12
---------------------------	--------------------------	---

Inoltre, operano in struttura le seguenti figure professionali:

RAA (Responsabile attività assistenziali)

Infermieri

Educatori

Fisioterapisti

Operatori Socio-Sanitari

**Gli operatori della struttura sono in possesso dei titoli previsti dalle normative in vigore.**

## 8.2. Servizio prevenzione e protezione

La Struttura ha istituito il servizio di prevenzione e protezione interno composto da: un responsabile, un preposto (coordinatore), il medico competente, il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e dagli addetti alle emergenze (incendio e primo soccorso).

È stato redatto il Documento di Valutazione dei Rischi in merito ai rischi specifici realmente presenti, il documento di valutazione del rischio incendio e il relativo piano di emergenza interno (PEI) da adottare in caso di incendio o eventi tipo alluvione, terremoto; è stata altresì individuata e formata la squadra di emergenza antincendio e primo soccorso in grado di attuare proprio tale piano.

Inoltre:

- I percorsi di emergenza sono segnalati e gli estintori sono posizionati secondo le norme vigenti.
- Le uscite di sicurezza sono individuate da apposite luci di emergenza e sono segnalati i percorsi di fuga.
- Le uscite più vicine per l'eventuale fuga sono identificabili con facilità osservando le planimetrie esposte nei locali.
- Idranti ed estintori sono indicati da appositi cartelli e nelle planimetrie.
- È in funzione un impianto di rilevazione dei fumi installato secondo le norme vigenti.
- Il piano di emergenza e di evacuazione prevede, in caso di necessità, l'intervento del personale preposto per assistere e guidare ospiti, visitatori e personale verso un luogo sicuro; periodicamente viene eseguita la simulazione di evacuazione della struttura.

## 8.3 Formazione

Il personale partecipa alla formazione sui temi attinenti la sicurezza sul lavoro, l'autocontrollo, la qualità delle prestazioni e servizi erogati. Annualmente viene redatto il piano di formazione.

## 9. ALLEGATI

**Regolamento interno di gestione**

**Schede di regolamentazione dei servizi**

**Modulo suggerimenti e reclami**

<b>CSRR</b> <b>Malacarne</b>	<b>REGOLAMENTO INTERNO DI GESTIONE</b>
---------------------------------	--

**Lo scopo del presente documento è quello di esplicitare alcuni principi ed alcune regole che possano rafforzare un clima di collaborazione e di rispetto all'interno di un ambiente di vita allargato e comunitario, nonché di dare informazione in merito ad alcune modalità organizzative.**

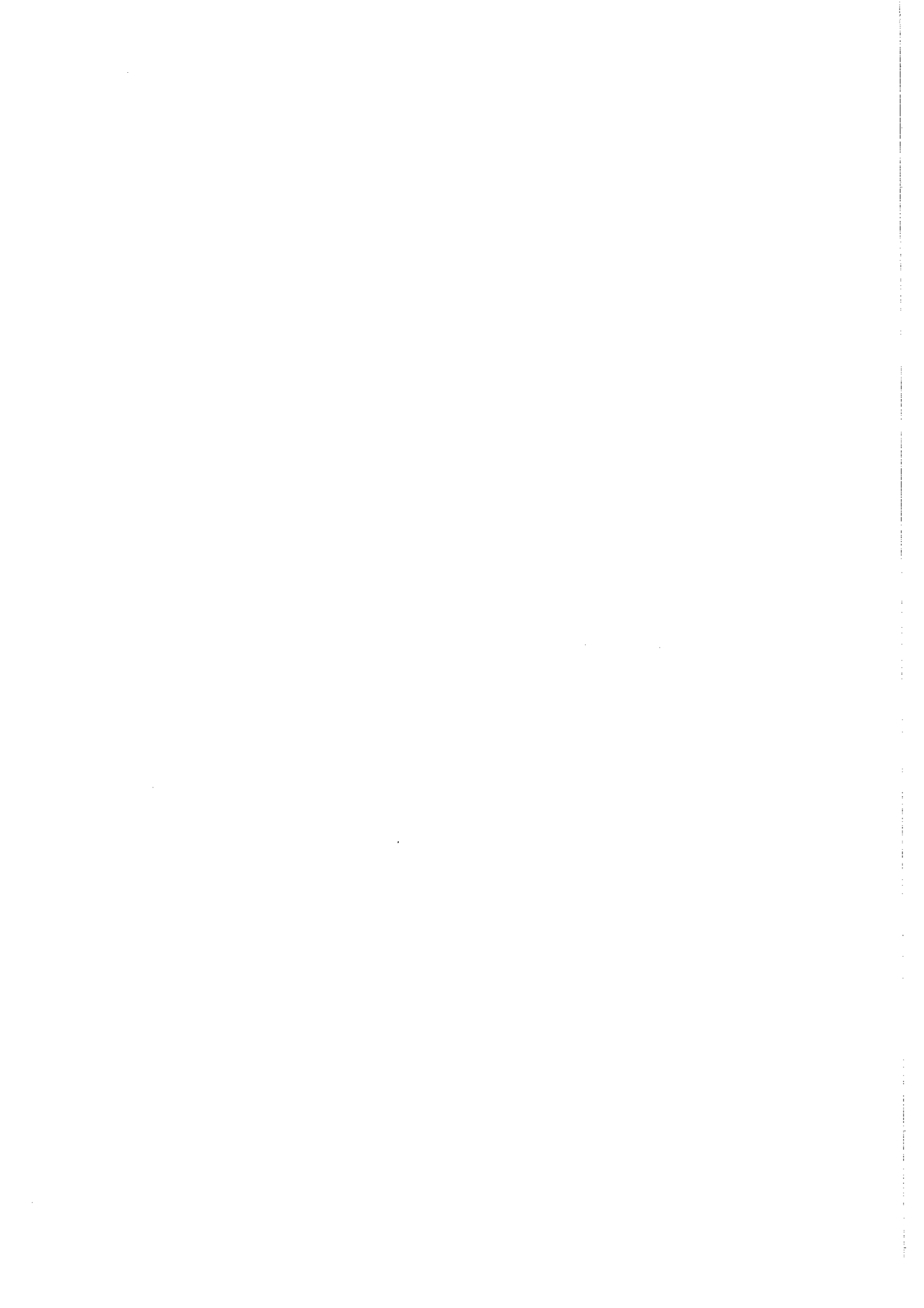
### **REGOLE DI VITA COMUNE**

- Al momento dell'ingresso all'ospite viene assegnata una camera (singola, o doppia) con bagno. La scelta della camera avviene in base alla disponibilità dei posti e in relazione allo stato psico-fisico dell'ospite e sarà disposta esclusivamente dall'equipe socio-sanitaria, così come gli eventuali spostamenti che si rendessero necessari.

La stanza può essere personalizzata con suppellettili e mobili di piccole dimensioni purchè rispettosi delle norme applicabili alle strutture residenziali e delle condizioni dell'ospite e previa autorizzazione del Coordinatore di Servizio.

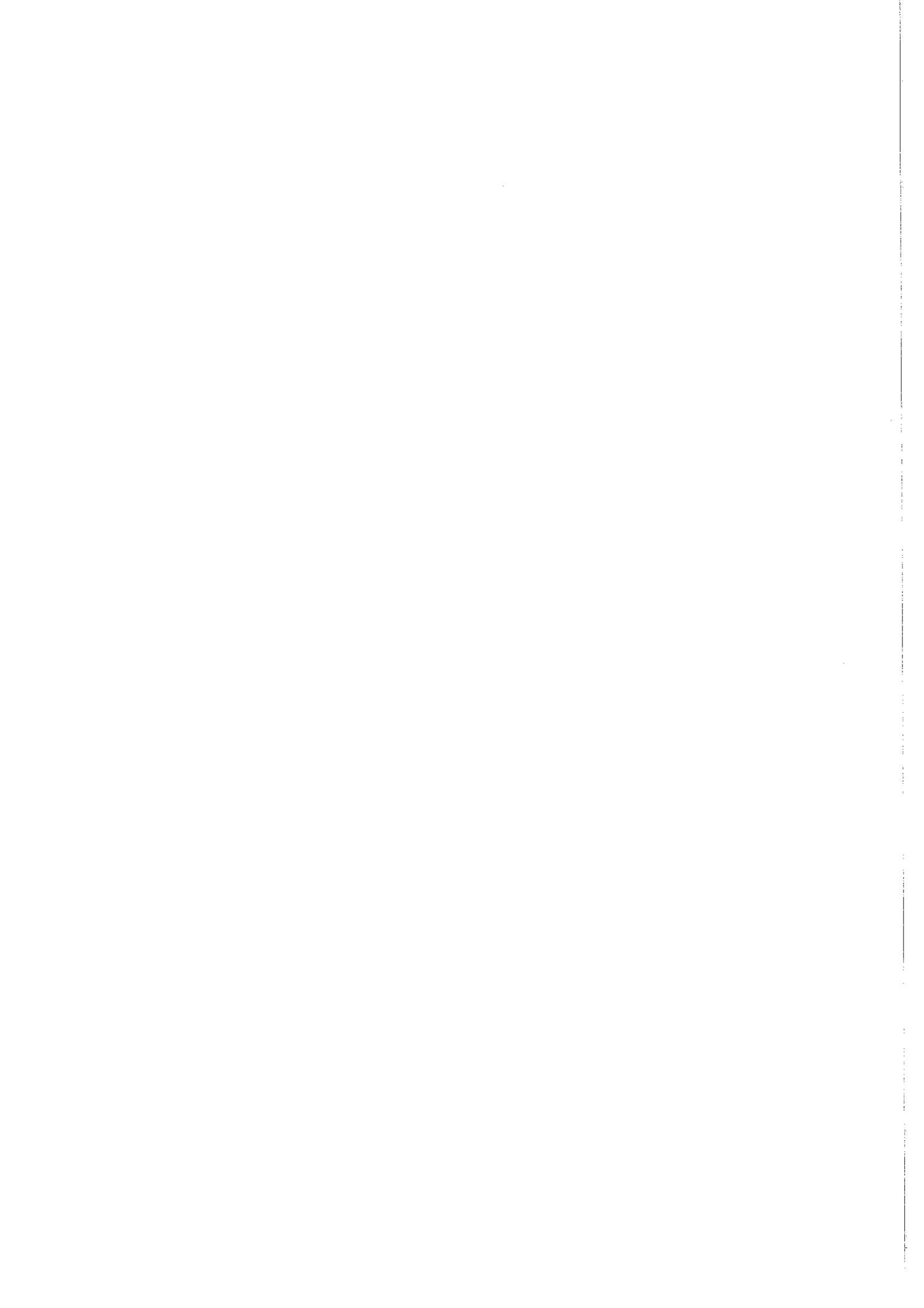
Le caratteristiche e la collocazione degli arredi, degli ausili e delle attrezzature sono adeguati alle condizioni degli utenti e compatibilmente con la vita di comunità, garantiscono un ambiente familiare, l'autonomia e la sicurezza.

- L'ospite all'ingresso, deve disporre del proprio corredo personale (biancheria intima, pantaloni e/o gonne, ecc., sarà cura del familiare, o in caso di assenza, dell'OSS tutor, contrassegnare gli indumenti con codice identificativo) ed essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per la permanenza in Struttura (vedi contratto di accettazione).
- I familiari/tutori possono accompagnare all'esterno l'utente, firmando l'apposito modulo d'uscita e previo accordo con l'equipe.
- L'accesso dei familiari è consentito nelle ore diurne dalle 9.00 alle 11.30, dalle 15.00 alle 17.30.
- E' vietato ai familiari l'ingresso nelle camere da letto durante le ore di riposo notturno e pomeridiano e durante le operazioni di alzata ed igiene personale, durante la somministrazione delle terapie. E' vietato l'ingresso ai familiari nelle palestre durante la fisioterapia.
- Nel rispetto del diritto alla riservatezza, l'accesso alle camere è consentito negli orari 09,00 - 11,30 e 15,00 - 17,30 ma sempre nel rispetto della privacy, dei diritti dell'ospite e di eventuali compagni di stanza, fatte salve situazioni particolari che saranno valutate dal Coordinatore.
- Al momento dell'arrivo in struttura, i visitatori sono tenuti a farsi riconoscere dal personale del CSRR.
- Il familiare deve attenersi alle disposizioni medico sanitarie stabilite per l'ospite.
- I familiari non possono prendere iniziative personali per quanto attiene agli aspetti assistenziali (tutelari e sanitari) senza consultarsi con la Coordinatrice o il personale specifico.



- Non è consigliato conservare in camera oggetti di valore e/o soldi in quanto la struttura non è responsabile di eventuali furti e/o smarrimenti; a tal proposito la direzione ha imposto un servizio di gestione dello spillatico e gestione deposito oggetti di valore con appositi moduli allegati: Mod 49 gestione dello spillatico e Mod. 50 Gestione-deposito oggetti di valore
- All'interno della Struttura è assolutamente vietato fumare, e consumare bevande alcoliche e superalcoliche.
- Per qualsiasi tipo di alimento che il familiare voglia portare in Struttura deve prima accordarsi con la Coordinatrice, previa consultazione con l'equipe.
- La Struttura non assume responsabilità alcuna per i valori conservati dagli ospiti nelle proprie stanze.

Eventuali esigenze legate ad emergenze o situazioni particolari sono soggette ad autorizzazione da parte del Coordinatore di Servizio.





## ***ACCESSO ALLA STRUTTURA***

Servizio: Ammissione alla struttura; Fruizione dei servizi; Dimissione

Il ricovero in struttura può avvenire in regime di “convenzione” e in regime privatistico.

### **CRITERI D'INSERIMENTO NELLA LISTA D'ATTESA**

#### **PER I POSTI IN CONVENZIONE:**

occorre rivolgersi direttamente al servizio pubblico della AUSL di Ferrara (Servizio UVM).  
A tale servizio infatti compete la gestione della lista d'attesa, è il servizio che comunica alla struttura data e nominativo della persona in ingresso.

#### **PER I POSTI NON CONVENZIONATI:**

- Data di presentazione della domanda.

Per la creazione della graduatoria dei posti non convenzionati, in caso di indisponibilità immediata, ci si avvale di un apposito registro in cui vengono riportati i dati dell'ospite e numero del referente con data del contatto, data del ricontatto e motivo dell'eventuale rifiuto.

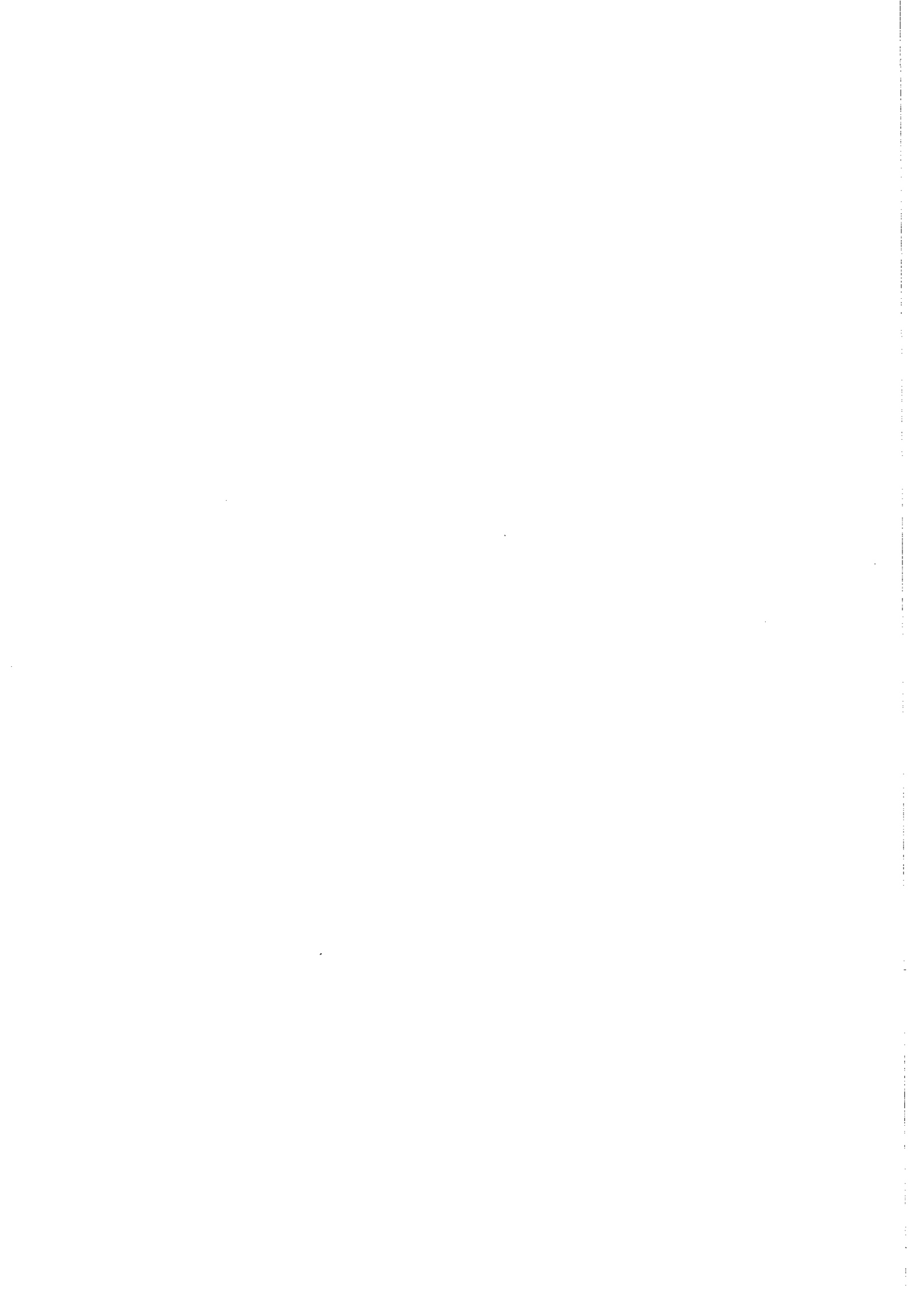
### **PROCEDURE PER L'INSERIMENTO**

- L'accesso alla struttura è subordinata alla disponibilità di posto letto.
- L'ammissione dell'ospite nella struttura è di norma preceduta da un colloquio di pre-ingresso con la Coordinatrice che si rende disponibile a far visitare i locali e a fornire informazioni utili sulle prestazioni generali fornite, con la collaborazione dell'equipe di coordinamento (Carta dei Servizi).
- Le convenzioni in essere prevedono il pagamento a carico dell'ospite di una retta alberghiera:
  - Nel caso di ospiti inviati dall'UVM la retta è pari a 14,72€ al lordo di eventuali contribuzioni del comune di residenza. E' richiesto il versamento del deposito cauzionale infruttifero pari a 30 giorni. Su richiesta si rilascia idonea certificazione ai sensi del DRG 477/99 o DPR 917/86 ai fini della dichiarazione dei redditi.
  - Per gli ospiti inviati dal DSM la retta è comunicata dal DSM stesso.
- Raccolta informazioni e dati relativi lo stato psico-fisico dell'ospite e alle sue abitudini e trasferimento dati ed informazioni sulla cartella Socio - sanitaria dell'ospite.

### **ACCOGLIENZA**

La fruizione dei servizi da parte dell'Ospite passa attraverso le seguenti fasi:

- Accoglienza in struttura alla presenza dei familiari, del Coordinatore Di Servizio, dell'infermiere, degli educatori, della fisioterapista e dell'OSS. Al momento dell'accoglienza l'ospite o il familiare:
  - consegna copia dei documenti di identificazione personale;
  - consegna copie della documentazione sanitaria (relazioni, referti, cartelle sanitarie...)
  - consegna il corredo personale preventivamente numerato per l'identificazione e registrato in apposito modulo.



- E' possibile portare suppellettili per personalizzare la stanza solo previa autorizzazione del coordinatore, che ne valuterà la congruità con la vita in comunità dell'ospite.
- Periodo di "osservazione" (socio-sanitario-comportamentale) della durata di circa 15 gg.
- Elaborazione del Piano Assistenziale Educativo Individualizzato con l'individuazione dei bisogni dell'ospite, degli obiettivi da raggiungere e quindi delle relative attività e capacità residue da mantenere e/o da implementare, entro 15 gg. dall'ingresso dell'ospite in struttura.
- L'ospite viene alloggiato in stanza singola, doppia (in relazione alle valutazioni sul suo stato di salute (nel caso di ospiti convenzionati).
- I familiari/tutori si impegnano ad osservare le regole e norme di vita comunitaria (come da regolamento interno) definite dalla Struttura.
- I familiari/tutori si impegnano ad effettuare il pagamento mensile della retta giornaliera definita nel contratto di soggiorno.
- L'ospite può uscire dalla struttura con permessi autorizzati dal personale infermieristico accompagnato dai familiari osservando in questo caso gli orari di apertura e chiusura della struttura;
- In caso di emergenze connesse al suo stato di salute viene attivato il 118 e se del caso ricoverato in ospedale;

#### **DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'AMMISSIONE**

All'ingresso in struttura è necessario sottoscrivere da parte dell'interessato/parente di riferimento o del tutore il Contratto di Accettazione contenente anche la retta nell'ammontare stabilito per i servizi da rendere sia nel caso di pagamento in proprio sia di persona a carico del comune o di qualunque ente privato o pubblico.

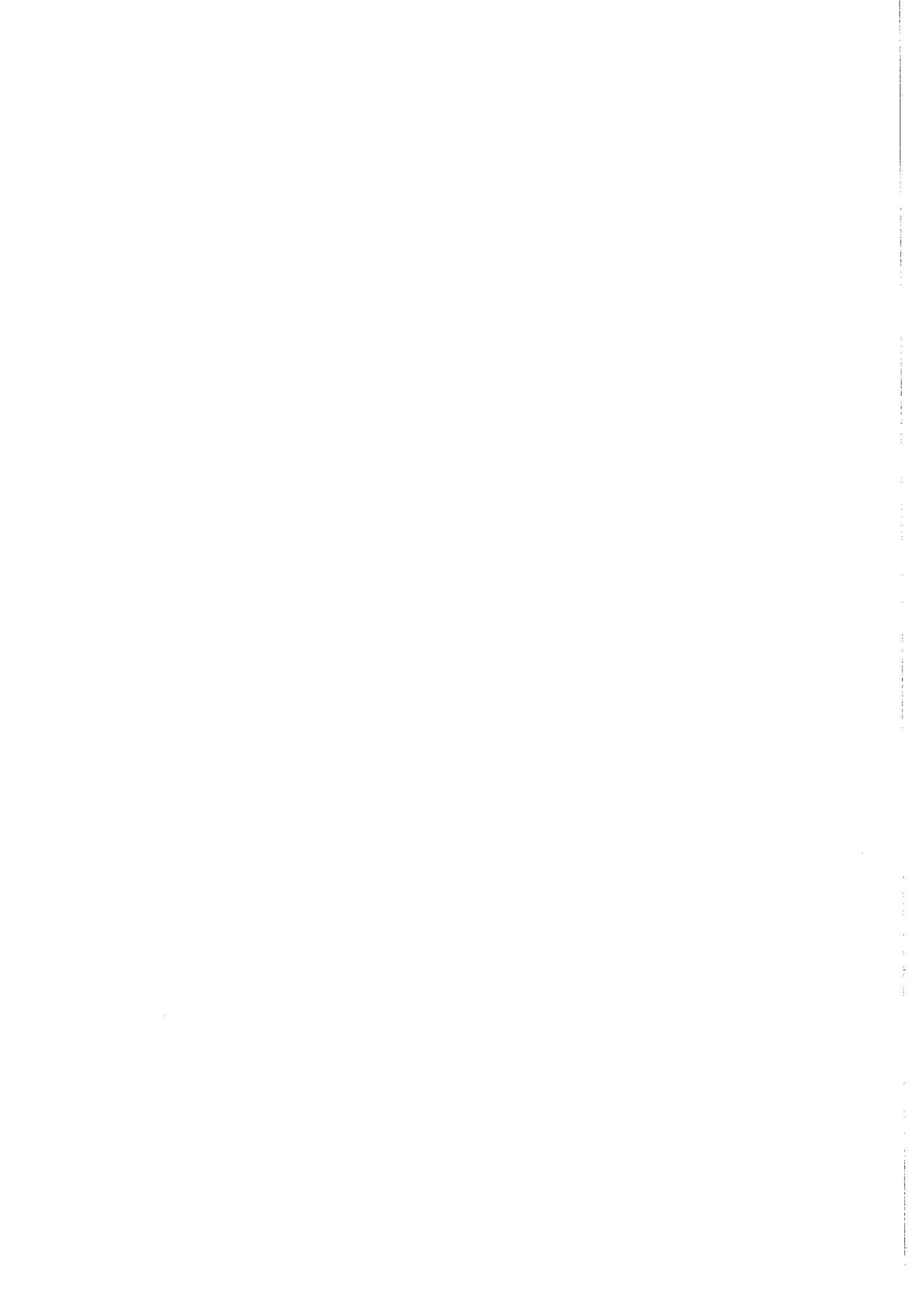
Inoltre deve essere prodotto:

- Certificato di residenza;
- Codice Fiscale;
- Documento d'identità valido;
- Certificato medico attestante lo stato di salute, le eventuali terapie assunte, l'assenza di malattie infettive;
- Tutta la documentazione medica utile in possesso dell'ospite e relativamente recente (quella relativa agli ultimi sei mesi);
- Tesserino sanitario;
- Esenzione del ticket rilasciata dall' AUSL;
- Documentazione relativa alla nomina di eventuale TUTORE o AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO;

#### **DIMISSIONE DELL'OSPITE**

La dimissione dell'Ospite avviene a seguito:

- di richiesta scritta da parte dei familiari/tutori dell'ospite nel rispetto dei termini di preavviso previsti, previo accordo con l'Ausl e commissione UVM;
- Situazioni patologiche che richiedono particolari cure che non rientrano nei compiti del CSRR.



Sarà cura della Direzione del Centro suggerire ai famigliari dell'utente in dimissione soluzioni alternative più confacenti alle sue esigenze.

#### **RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

È possibile, per gli aventi diritto, avere copia della documentazione sanitaria prodotta durante il soggiorno dell'ospite, tramite richiesta scritta a cura del referente indirizzata alla coordinatrice di servizio.

#### **RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA**

Il CSRR non assume responsabilità alcuna per eventuali sparizioni di valori conservati a titolo personale dagli ospiti nelle loro stanze e per questo invita i familiari dei medesimi a non far trattenere oggetti preziosi e/o denaro.

Il Centro, pur mantenendo un'attenzione costante sul comportamento dell'ospite, non potendo utilizzare misure coercitive e limitanti della libertà del medesimo, non risponde di azioni o eventi dannosi verso terzi o cose, messi in atto in maniera conscia o inconscia da parte di quest'ultimo.

A maggior ragione la Struttura è totalmente esente da ogni responsabilità per eventuali danni recati a terzi, cose o se stesso al di fuori della struttura.

