

La Carta dei Servizi

RESIDENZA PROTETTA "San Francesco"



Residenza Protetta "San Francesco"
Via San Francesco 8 - Recco (GE)

Direzione Residenza Protetta
Tel. 0185 730063
e-mail: recco@sereniorizzonti.it



PRESENTAZIONE

La Sereni Orizzonti, residenze per anziani, con sede in Udine, ha come finalità l'esercizio di attività quali:

- Assistenza fisica, morale ed intellettuale agli anziani autosufficienti e non autosufficienti
- Redazione e pubblicazione della rivista "Sereni Orizzonti Informa"
- Animazione

La Sereni Orizzonti ha sviluppato un'intensa attività rivolta agli anziani sul versante dell'assistenza e della cura, attraverso la gestione diretta dei presidi socio-assistenziali, i cui principi fondamentali sono:

- Rispetto della persona assistita
- Partecipazione dell'ospite alla vita della struttura
- Imparzialità dell'azione organizzativa
- Eguaglianza nell'accesso alle prestazioni

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio, ed è stata introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/10/1994 con il preciso scopo di:

- Tutelare il diritto degli utenti
- Tutelare l'immagine dell'ente descrivendo chiaramente i servizi offerti
- Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente, secondo le attese da loro percepite, i servizi resi.

La Carta dei Servizi contiene informazioni su:

1. I servizi forniti
2. Le modalità di partecipazione del cliente al servizio
3. Gli standard di qualità cui la struttura intende uniformarsi.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, vuole diventare un vero e proprio contratto d'ospitalità che l'ente sottoscrive con il cliente al fine di :

1. Migliorare costantemente i servizi resi
2. Valutare e comprendere le aspettative dei clienti
3. Descrivere come s'intende espletare i servizi
4. Instaurare un dialogo con gli utenti per farli sentire parte integrante del sistema

I PRINCIPI DELLA CARTA SERVIZI

Il Presidio Socio Assistenziale nello stilare la Carta dei Servizi riconosce dei principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

- Eguaglianza: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se essi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, e delle necessità di ogni singolo ospite.
- Imparzialità: il comportamento degli operatori nei confronti degli ospiti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli ospiti deve essere assicurata la loro privacy al fine di rispettarne la propria dignità.
- Partecipazione: nella gestione della Residenza Protetta San Francesco, in un modo obiettivo di miglioramento continuo, la Direzione s'impegna a raccogliere in modo positivo eventuali reclami, suggerimenti, perplessità e momenti di riflessione sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli ospiti.
- Efficienza ed Efficacia: i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la struttura dispone, secondo criteri di efficienza e di efficacia.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Protetta "San Francesco", è agevolmente accessibile dal centro cittadino di Recco, occupa un edificio che si sviluppa su tre piani fuori terra, con ampio giardino circostante. Dispone di 22 camere, per un totale di 54 posti letto.

La Residenza Protetta è una struttura socio-assistenziale residenziale che accoglie anziani non autosufficienti con bisogni assistenziali di diversa intensità che necessitano di prestazioni residenziali con assistenza sanitaria di medicina generale, assistenza infermieristica e tutelare, di animazione e socializzazione.

La Residenza Protetta inoltre fornisce agli anziani prestazioni di tipo alberghiero.

I servizi sono erogati da: Responsabile della struttura, addetti all'assistenza qualificati, medico, infermiere professionale, fisioterapisti, animatore.

La struttura è convenzionata con la ASL 3 Genovese, nucleo anziani non autosufficienti.

Per i posti convenzionati il costo della retta è suddiviso tra l'utente e il Servizio Sanitario Regionale.

L'Azienda ASL 3 Genovese e si fa carico di corrispondere all'Ente gestore del servizio la quota relativa alla spesa sanitaria, l'utente è tenuto a pagare solo la quota socio-assistenziale/alberghiera. La quota giornaliera a carico dell'utente/famiglia varia sulla base del nucleo assistenziale in cui l'ospite viene inserito, della tipologia di camera e di eventuali altri servizi "aggiuntivi" di cui il richiedente intende usufruire (servizi non compresi nella retta giornaliera); nelle situazioni di indigenza tale retta può essere a carico del Comune di residenza dell'ospite.

Dal 2020 a seguito della Pandemia Covid-19 correlata abbiamo istituito un'area buffer che all'inizio era per tre posti letto, ma che oggi è riservato solo ad una paziente. Le eventuali modifiche seguono e seguiranno le indicazioni di ALISA o ASL3.

ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA

I posti letto disponibili sono 54, suddivisi in 22 camere, singole, doppie e triple.

Lo scopo principale è quello di fornire ospitalità ed assistenza agli anziani autosufficienti, parzialmente non autosufficienti, totalmente non autosufficienti per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale. Il fine è di produrre livelli di qualità sempre più elevati nei propri servizi per offrire la migliore possibilità di vita agli ospiti.

Si tratta di ambienti confortevoli, in cui sono garantiti spazi individuali e spazi comuni per le attività e la vita di relazione, con annesso uno splendido giardino.

La camera buffer è situata al primo piano lato est.

POLITICA AZIENDALE

La Residenza San Francesco ha sintetizzato nella sua Mission i principi a cui si ispira in un'ottica di qualità della vita, fornendo tutti gli strumenti necessari al recupero e al mantenimento delle autonomie e capacità residue e, laddove possibile, il sostegno morale e materiale di cui ciascuna persona necessita nei momenti di accompagnamento alla fine dei giorni.

Gli ospiti qui sono considerati esseri unici e irripetibili e sono accolte in quanto persone, prima ancora che per il loro deficit, malattia o problema assistenziale. Il clima che si intende garantire è familiare, caldo e accogliente, nel contempo, la persona rimane al centro del processo di cura e di assistenza e qualsiasi intervento sanitario assistenziale ed educativo è orientato a garantire questa centralità.

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- Efficacia ed efficienza delle procedure
- Competenza e professionalità del personale
- Trasparenza e libertà di scelta del cittadino

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

Missione: garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

Visione: per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;

- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico-relazionale del paziente;
- creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali

SERVIZI

La Residenza Protetta fornisce agli ospiti servizi:

- *Abitativi, di vitto ed alloggio a carattere alberghiero*
- *Assistenziali, per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di parziale o totale non autosufficienza*
- *Socio-assistenziali, per il mantenimento ed il miglioramento delle condizioni psico-fisiche della persona e per la prevenzione dei fattori di rischio.*
- *Ricreativi e culturali, per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine.*
- *Di collegamento con i servizi sociali e sanitari del territorio, per poter continuare a usufruire di tutte le prestazioni ed i servizi forniti alla Comunità nel suo insieme.*

La Residenza Protetta "San Francesco" nel suo complesso, è dotata di tutti i servizi accessori a carattere Assistenziale ed Alberghiero necessari a renderla autonoma sotto il profilo funzionale, quali:

- *Cortile-giardino attrezzato con luoghi di sosta*
- *Cucina*
- *Sala ristorante*
- *Sala di soggiorno per attività varie (animazione, lettura, musica, etc...)*
- *Locale lavanderia/stireria*
- *Servizio parrucchiere*
- *Servizio posta (il personale della struttura provvede a consegnare la posta in arrivo agli ospiti. La posta in partenza può essere consegnata al personale di segreteria che provvederà alla spedizione.)*
- *Servizio di pedicure*
- *Sala medica*
 - *Camera buffer*
- *Camera mortuaria*

Inoltre, sono presenti i necessari locali di servizio generale alberghiero, quali dispense, spogliatoi e servizi igienici per il personale, magazzini tecnici, locali caldaie ed altro.

Tutti i locali e servizi sono utilizzati in comune dai vari Ospiti della Residenza, secondo le regole previste nel Contratto di Ospitalità e nella Carta dei Servizi.

Il servizio di ristorazione viene svolto internamente alla struttura dal nostro personale. Il menù è vario ed adeguato alle diverse esigenze e patologie.

Il menù, inoltre, subisce cambiamenti con il variare delle stagioni ed è conforme alle indicazioni fornite dall'U.O. Igiene Alimenti e Nutrizione dell'A.S.L. 3 Genovese.

LA GIORNATA "TIPO" DELL'OSPITE

Dalle ore 7:00 gli operatori socio sanitari iniziano la preparazione degli ospiti , provvedendo all'igiene e cura delle persone segue la colazione del mattino servita in camera.

Dalle 09:00 gli ospiti si ritrovano in salone con l'intrattenimento dell'animazione, musica, diverse attività, e la visita dei parenti.

Dalle ore 9:30 alle ore 11:30, l'ospite si intrattiene nel soggiorno, in sala da pranzo o in giardino (se il clima lo consente) dove e' assistito dal personale in servizio. In questo periodo di tempo sono ammesse le visite dei parenti, vengono effettuate sedute individuali di fisioterapia.

Alle ore 11:30/12:00 viene servito il pranzo e successivamente l'ospite viene accompagnato in camera per il riposo pomeridiano, dalle 13:00 alle 14:30.

In questo periodo di tempo sono ammesse le visite dei parenti, vengono effettuate sedute individuali di fisioterapia, a rotazione manicure, pedicure e rasature. Vengono distribuite le bevande per l'idratazione (dalle ore 15.00).

Alle ore 17:30/18.00 viene servita la cena ed infine l'ospite viene portato in camera, dove vengono eseguiti l'igiene e la preparazione per la messa a letto.

Le visite dei familiari sono ammesse sempre per via del Covid tutti i giorni dal lunedì al venerdì su appuntamento e con l'obbligo di mascherina e green pass dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

DOTAZIONE ORGANICA

PERSONALE

Particolare cura si pone e si porrà sempre nell'organizzazione e gestione del personale dipendente, che viene scelto tra quello già formato ed addestrato per mezzo dei Corsi di Formazione Professionale per Operatori addetti all'assistenza domiciliare e tutelare, organizzati e gestiti dalle ASL.

Il personale è prevalentemente femminile, ed è ovviamente privilegiato quello proveniente dal territorio.

Tutte le attività tra cui:

- Pulizia degli ambienti
- Assistenza alla persona
- Servizio infermieristico
- Servizio riabilitativo
- Preparazione dei pasti
- Animazione
- Parrucchiere
- Pedicure

Possono essere affidate a società esterne senza però variare il numero delle persone impegnate nei vari servizi.

L'impegno di lavoro e l'orario del personale sono definiti in base agli standard gestionali previsti dai Piani Socio-Assistenziali e dalle normative vigenti.

L'organizzazione del turno di presenza del personale è di competenza della struttura ed è modulato in modo da garantire l'erogazione delle necessarie prestazioni nell'arco delle 24 ore, della settimana e dell'anno, nel rispetto di un ordinato ritmo di vita e delle esigenze di servizio degli ospiti.

Il personale operante all'interno del Residenza Protetta garantisce le prestazioni 24 ore su 24 nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie ed agli altri permessi previsti dalle normative vigenti.

Nei casi di assenze dal servizio prolungate (maternità, malattie lunghe, ecc...), la dotazione è integrata con personale assunto in sostituzione a tempo determinato.

PROCEDURE D'INGRESSO

TIPOLOGIE DI OSPITI che possono essere accolti

Sono ammessi nella Residenza Protetta:

- a) Anziani con esiti cronicizzati di patologie cognitive o senili. Punteggi AGED da 10 a 16 (trattamenti socio sanitari per il mantenimento del più elevato livello di autonomia conseguibile);
- b) Anziani con esiti da deficit cognitivi, comportamentali ed esiti cronicizzati di poli patologie. Punteggio AGED uguale o maggiore di 16 (funzione di mantenimento), purché la loro presenza sia compatibile con le esigenze della comunità ospitante;

DOMANDA D' INGRESSO

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA E PROCEDURE D'INGRESSO

Al momento del colloquio per definire l'ingresso devono essere consegnati, oltre ai dati anagrafici del richiedente, i seguenti documenti per formalizzare la domanda:

- *Tessera sanitaria e tessera sanitaria magnetica*
- *Eventuale esenzione sanitaria*
- *Carta d'identità*
- *Codice fiscale*
- *Certificato medico rilasciato dal proprio medico curante attestante il grado di autosufficienza, diagnosi, anamnesi e terapia in atto*
- *Contratto di assistenza e regolamento della struttura, debitamente controfirmato per accettazione e versamento di euro 800,00 quale caparra confirmatoria tramite bonifico o assegno.*
- *Domanda di ammissione alla struttura, debitamente controfirmata per accettazione*
- *Regolamento di tutela della privacy secondo la normativa vigente debitamente controfirmato per accettazione*
- *Eventuale lettera di dimissione dall'Ospedale*

Il richiedente, o chi per lui, può esprimere le proprie preferenze circa le caratteristiche della stanza e delle attività di cui intende usufruire, e tale scelta può influire sui tempi d'attesa per l'ingresso.

Le domande, con tutti i documenti richiesti, sono accettate ed inserite nella lista d'ingresso.

Ad ogni ospite è consegnata una copia dell'informativa sulla privacy da parte della Direzione (art. 10 ed art. 13, Legge 675/96, Legge 196/2003).

Attestato di Vaccinazione Covid-19.....

ACCETTAZIONE ED INGRESSO

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, la Direzione informa telefonicamente il richiedente individuato, il quale è tenuto a comunicare l'accettazione del posto nei termini che sono indicati.

L'ingresso effettivo, anche ai fini della retta, avviene il giorno stesso dell'ingresso in struttura.

L'ingresso nella struttura avviene nel seguente modo:

- *S'informa il personale operante sulle caratteristiche dell'anziano.*

• *Il personale di assistenza accoglie l'ospite registrando nella Cartella sanitaria dati d'interesse clinico nonché la scheda di somministrazione farmaci, comunicandola al personale del piano.*

Il personale operante all'interno della struttura si riunisce periodicamente per definire i piani di intervento per ogni singolo ospite con l'ausilio dei dati in possesso e dei medici della struttura, verificando di volta in volta i risultati raggiunti (P.A.I.).

Il PAI (Piano Assistenza Individualizzato) viene redatto per ogni ospite entro un mese dall'ingresso in struttura e viene aggiornato ogni sei mesi o in caso di variazioni significative delle condizioni dell'anziano. Il PAI è elaborato se possibile con l'ospite (o Amministratore di sostegno tutore legale) e condiviso con i suoi familiari. Il PAI è frutto di un lavoro di equipe e tutte le figure professionali devono partecipare alla sua stesura per una migliore conoscenza e gestione dell'ospite.

Il P.A.I. di ogni ospite può essere visionato dagli operatori e dai familiari, qualora ne facciano richiesta.

Tutto quanto interessa l'ospite sarà annotato in apposite schede o registri, a richiesta comunicate agli ospiti, ai loro familiari e/o ai Servizi invianti, dal Direttore della struttura.

Non compete assolutamente comunicare qualsiasi tipo di notizia, sugli ospiti presenti nella struttura, a chiunque ne facesse richiesta, neanche in modo verbale, se non si è stati autorizzati dalla Direzione per iscritto (Legge 675/96 e 196/2003 per la tutela dei dati sulla privacy) sia per l'immagine di correttezza e riservatezza che deve contraddistinguere la struttura, sia per adempiere agli obblighi di legge.

DIMISSIONI ED ALLONTANAMENTO DELL'OSPITE

L'ospite che desidera lasciare il Presidio, deve darne formale comunicazione alla Direzione, con preavviso di almeno 30 giorni.

L'ospite può venire inoltre dimesso, con disposizioni da parte della Direzione per:

- *mancato rispetto delle regole di convivenza;*
- *impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite;*
- *mancato pagamento della retta protratta per più di 60 giorni.*

Gli utenti hanno il diritto di dare un preavviso pari a quello che il Presidio dà all'ospite nel caso in cui decida il suo allontanamento.

RECLAMI

I reclami possono essere fatti di persona, telefonicamente oppure tramite lettera rivolti alla Direzione Sereni Orizzonti. Per i reclami riguardanti l'assistenza sanitaria, gli utenti possono rivolgersi alla medesima Direzione che provvederà a prendere visione del problema e a darne risposta nel più breve tempo possibile.

LA RETTA

Al momento della presentazione della domanda viene compilato il modello contenente le modalità e le scadenze di pagamento, la retta prevista nonché la dichiarazione delle persone fisiche o giuridiche che assumono l'impegno del pagamento della retta stessa.

Il pagamento della retta deve essere effettuato entro il giorno 5 del mese a cui si riferisce. Verranno saldate le spese del mese precedente anticipate (farmacia ed extra ...) contestualmente al pagamento della retta verrà rilasciata idonea fattura intestata all'ospite.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento della retta può avvenire nei seguenti modi:

- *SDD*
- *Bonifico bancario da effettuarsi presso la Banca (indicare i dati IBAN della propria banca)*
- *Assegno bancario*

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA GIORNALIERA

- *Assistenza tutelare, nei termini previsti dagli standard regionali in vigore per le residenze protette*
- *Assistenza alberghiera completa con fornitura di lenzuola, asciugamani e loro ricambio*
- *Gestione situazioni critiche/emergenze a carattere sanitario*
- *Interventi assistenziali rivolti all'igiene personale e ambientale*
- *Mobilizzazione, vestizione, nutrizione ed accompagnamento agli spazi collettivi*
- *Servizio di pedicure/manicure/parrucchiere*
- *Controllo, sorveglianza, protezione dell'utente ed esecuzione delle terapie previste da parte del personale qualificato operante nella struttura*
- *Colazione, pranzo, merenda e cena (comprese diete particolari)*
- *Attività ricreativo culturali*
- *Utilizzo d'apparecchi TV e radio*
- *Pulizia giornaliera della struttura*
- *Spazio verde attrezzato*

- *Assicurazione responsabilità civile*
- *La struttura per la somministrazione dei pasti si avvale di menù, personalizzato e non, autorizzati dagli organi preposti al controllo, tenendo conto dello stato di salute degli ospiti. Il menu quotidiano è esposto nel soggiorno con possibilità di scelta fra piatti diversi, dandone opportuno preavviso*
- *Lavaggio degli indumenti personali.*

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA GIORNALIERA

- *Servizio di barbiere/parrucchiere*
- *Analisi di laboratorio o quant'altro non assistito dal S.S.N.*

PENALITA'

Il mancato pagamento della retta, che viene segnalato attraverso solleciti scritti al soggetto tenuto al versamento, comporta una forma di tutela dell'amministrazione nelle forme di legge.

Al mancato versamento entro i termini prestabiliti della retta non consegue l'immediata risoluzione del rapporto e la cessazione delle prestazioni di assistenza. Per ogni giorno di ritardo verranno applicati gli interessi di mora al tasso legale oltre all'applicazione di una penale pari al 5 % dell'importo dovuto.

In caso di mancato pagamento delle rette dovute, la Sereni Orizzonti 1 S.P.A., a discrezione, dopo un primo sollecito, inviterà l'Ospite o il Familiare/Richiedente a reperire idonea sistemazione in altra struttura, diversamente la Sereni Orizzonti 1 S.P.A. provvederà alle dimissioni coattive dell'Ospite, dando avviso al Familiare/Richiedente e attraverso il proprio legale avvierà la procedura per il recupero forzoso del credito con addebito dei relativi costi.

DIRITTI DEGLI OSPITI

I Diritti fondamentali dell'ospite sono:

- *Diritto alla privacy (Legge 196/2003) fin dal primo contatto*
 - *Diritto alla conoscenza delle procedure e diritto di chiedere copia dei documenti che lo riguardano*
 - *Diritto a ricevere informazioni sui motivi di accettazione o non accettazione della domanda*
 - *Diritto alla scelta della stanza compatibilmente con le proprie esigenze e con quelle della struttura*
 - *Diritto ad un progetto personalizzato d'ingresso*
 - *Diritto di conoscere l'importo della retta al momento della presentazione della domanda d'ingresso.*
- Qualsiasi variazione della stessa deve essere concordata con l'ospite stesso o con il tutore o con il garante, in caso di servizi aggiuntivi*
- *Diritto ad avere specificato sulla ricevuta mensile il dettaglio degli importi che sono richiesti allo stesso per i servizi non compresi nella retta mensile*
 - *Diritto ad essere rispettato*

DOVERI DEGLI OSPITI

I Doveri fondamentali dell'ospite sono:

- *Accettare i servizi resi come sottoscritti al momento della presentazione della domanda*
- *Rispetto assoluto delle persone che sono ospitate nella struttura, delle loro idee, delle loro abitudini, dei loro comportamenti*
- *Rispetto del personale operante all'interno del Presidio, favorendo al massimo il loro lavoro, riuscendo a capire che solo in questo modo si può pretendere un servizio sempre migliore*
- *Comportamento civile, corretto e disponibile*
- *Comprensione, generosità, collaborazione verso gli altri ospiti*
- *Accettare e sottoscrivere il regolamento della struttura ed ogni eventuale disposizione definita dalla Direzione*
- *Non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità sia del Presidio che dell'Ente che lo gestisce*
- *Versare i corrispettivi dovuti secondo le procedure previste nella Carta dei Servizi e nei Regolamenti definiti dall'Ente gestore*
- *Si ricorda agli ospiti che il personale non è autorizzato a gestire denaro o valori né a conservare preziosi, oggetti personali e altro*

Per eventuali necessità di custodia occorre rivolgersi alla Direzione.

ULTERIORI DISPOSIZIONI

- *L'Ospite e/o il parente di riferimento è tenuto a firmare, per presa visione, le norme del regolamento della struttura*
- *Sono previste deroghe rispetto agli orari prestabiliti di accesso alla residenza su motivata richiesta ed in casi particolari (gravi malattie e pazienti terminali) a permessi autorizzati dalla segreteria*
- *L'Ospite ammesso alla residenza, può portare con sé, oltre agli indumenti ed effetti personali, suppellettili ed oggetti di arredamento che, a giudizio della Direzione, siano compatibili con le caratteristiche e le dimensioni della camera e con i requisiti sulle norme antincendio.*

MECCANISMI DI TUTELA DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l' inserimento nella Struttura.

Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale l'ospite, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente (e/o il familiare) può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- Compilazione e sottoscrizione del modulo "Reclami" che può essere ritirato in segreteria ed ivi riconsegnato;
- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Presidente della Fondazione;
- segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, alla Segreteria;
- inviando un fax firmato o una e-mail alla Segreteria

La Direzione Amministrativa o il Responsabile Sanitario, se in possesso di tutte le informazioni al riguardo, provvedono a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Nei casi in cui, invece, il reclamo meriti maggior approfondimento, avviano un'indagine con i Responsabili dei Servizi interessati e forniscono le risposte scritte all'ospite o familiare, entro 20 giorni.

Allo stesso modo dei reclami, sono gestiti i suggerimenti migliorativi rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Il Gruppo Sereni Orizzonti dispone di un ufficio centralizzato per la rilevazione della qualità del servizio erogato. I relativi addetti effettuano sistematicamente delle interviste telefoniche ai pazienti e/o parenti degli ospiti per verificare il grado di soddisfazione dei servizi resi dalla struttura.

La Direzione