



VILLA BELVEDERE – RESIDENZA PER ANZIANI

Responsabile: **Direttore Amministrativo**

Direzione: Tel. 0187633102

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata il 22/08/2018

Villa Belvedere

Villa Belvedere situata a La Spezia, ha iniziato la sua attività nel Febbraio 2016 con lo scopo primario di garantire agli Ospiti autosufficienti e non una vita serena, piacevole ed attiva e in piena relazione con gli altri. Attraverso personale fidato, qualificato, professionale e disponibile, Villa Belvedere realizza con i suoi 21 Ospiti un approccio familiare alla persona che viene considerata ed assistita non solo nel corpo ma anche nella mente e soprattutto nelle emozioni. La Nostra Struttura, di origini e forge antiche, ha la fortuna di essere inserita in un meraviglioso parco dove i nostri Ospiti, durante la stagione primaverile ed estiva ne possono godere appieno i benefici.

CCod. AM. PR. 04 REV 0 Santo Stefano 22/08/2018

Politica e Mission

I valori cui l'agire del Centro fa' riferimento sono i seguenti:

- Verificare la soddisfazione dell'utenza e suggerimenti per interventi correttivi. sviluppare, produrre e fornire servizi sanitari, di ristorazione ed alberghieri aventi il grado di affidabilità che l'utenza può legittimamente attendersi;
- sviluppare, produrre e fornire i detti servizi in corrispondenza alle caratteristiche qualitative richieste dall'utenza sia in modo esplicito che implicito;
- sviluppare, produrre e fornire i detti servizi in conformità alle esigenze ed alle richieste dell'utenza e nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti in vigore;
- procedere con l'attività di ampliamento e ristrutturazione della Struttura
- seguire come da norma i vari protocolli Sanitario indetti dall'OMS

Standard di qualità

Carta dei Servizi

L'elevata qualità delle prestazioni erogate è sempre stato il punto di forza del Centro, fin dalla sua nascita. Gli obiettivi gestionali sono volti al miglioramento dei servizi attraverso la razionalizzazione dei processi interni, l'aggiornamento culturale, l'addestramento, la responsabilizzazione del personale e l'adeguamento continuo dei trattamenti, tenendo presenti la puntualità, la competenza e la qualità dei servizi offerti, per un sempre più alto livello di soddisfazione dell'utenza.

La Struttura

Il Centro opera in una struttura che risponde a tutti gli standard architettonici previsti dalle normative vigenti.

Il Centro è sito a Ponzano Magra, comune di Santo Stefano Magra, in piazza Cerri 7, facilmente accessibile anche con mezzi pubblici.

Le sue origini di Villa antica le confluiscano un aspetto molto elegante. Situata in Località Ponzano Magra, a pochi chilometri dai caselli autostradali di Sarzana e di Santo Stefano di Magra è facilmente raggiungibile da tutta la provincia di La Spezia e non solo. Lo spazio adibito agli ospiti è suddiviso su tre piani:

- **Piano 1°** sono presenti la nostra cucina attrezzata secondo le normative vigenti, lavanderia, palestra.
- **Piano 2°** accettazione, sala ricettiva, infermeria, sala da pranzo.
- **Piano 3°** camere a due letti per i non/ autosufficienti con relativi servizi igienici.

- **Piano 4°** camere a due letti per non autosufficienti, bagno assistito e relativi servizi igienici.

Tutti gli ambienti sono in regola con le vigenti leggi sulla sicurezza nel rispetto delle barriere architettoniche è presente un ascensore monta lettighe.

La privacy del paziente è inoltre garantita da spazi adeguatamente delimitati, con un'area accettazione, per consentire la dovuta riservatezza delle comunicazioni. **Visite ai residenti:**

La Residenza "Villa Belvedere" è aperta ai visitatori nelle ore diurne senza particolari limitazioni ne di giorni ne di orario, Il personale instruirà gli stessi sui comportamenti più adeguati a garantire la privacy e il riposo dei residenti. Previa autorizzazione ed in via eccezionale, sarà concessa la possibilità di restare accanto ai residenti anche nelle ore notturne. In questo caso la Direzione dovrà essere a conoscenza dei dati della persona ospitata. I visitatori potranno richiedere a Villa Belvedere la possibilità di pranzare o cenare con i residenti con almeno un giorno di anticipo per poter organizzare.

Custodia di valori e responsabilità civile: *La Direzione non si assume responsabilità alcuna per cose o valori conservati nelle stanze dei residenti.*

Entrate e uscite delle Persone residenti: *La Persona residente giudicata dall'Equipe di Assistenza in grado di badare a se stesso in modo autonomo nelle scelte, può entrare e uscire dalla struttura da solo, con parenti e/o amici e rientrare all'ora desiderata purché sia comunicato al responsabile di turno.*

Il fumo: Per il rispetto della salute propria e delle altre persone è vietato fumare nelle stanze e nei corridoi, nei soggiorni e in genere in tutti i locali della Struttura.

Il silenzio e la tranquillità: Per non arrecare disturbo alle Persone residenti e favorire il riposo tutti sono invitati ad evitare il più possibile i rumori e di moderare il volume della radio o della televisione dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 22.30 alle 6.30.

I Servizi

Le tipologie di prestazioni erogate attualmente sono le seguenti:

I Servizi Alberghieri

Servizio di ristorazione: Il servizio di ristorazione è fornito dalla Struttura stessa. I pasti sono serviti nelle sale da pranzo o direttamente in camera. I residenti che mantengono una sufficiente autonomia esprimono la loro scelta in relazione al pasto da consumare. Per chi non è capace di esprimere scelte personali è importante la collaborazione delle famiglie, ove possibile, per poter avere informazioni sulle abitudini, sui gusti e sulle attese delle singole Persone. In alternativa la scelta verrà effettuata dagli operatori. Per la colazione, il pranzo e la cena viene garantita la possibilità di scelta tra varie alternative al fine di dare risposte alle diversificate esigenze di ognuno. Durante le festività del Natale, Santo Stefano, Capodanno, Epifania, Pasqua, lunedì di Pasqua, Ferragosto e festa del patrono sono garantiti il pasto tradizionale con menù speciale. Nelle festività del 25 aprile, 1 maggio, 1 novembre, 8 dicembre sarà essere servito il menù domenicale.

Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare H.a.c.c.p. La Residenza Protetta "Villa

Belvedere" hanno elaborato il manuale previsto dalla legge mettendo in atto un sistema di "controllo di processo che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti". Il Personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari. Il manuale è rivisto annualmente dall'Equipe di Assistenza e da Consulenti esterni.

Servizio di pulizia e sanificazione: Il servizio è gestito da personale interno e garantisce tutti i giorni la pulizia completa delle camere, compresi gli arredi, e di tutte le parti comuni della Struttura.

Servizio di lavanderia-guardaroba: La lavanderia piana (lenzuola, federe, asciugamani e coperte) è affidata a una società esterna certificata tramite un contratto di noleggio e lavaggio. Il lavaggio degli indumenti degli ospiti è effettuato direttamente a cura dei familiari degli ospiti o a scelta a cura della struttura tramite lavanderia esterna a pagamento.

Servizio tecnico e di manutenzione: La Struttura ha proprio Personale tecnico per la manutenzione ordinaria dell'immobile. Il servizio è garantito 24 ore su 24.

I servizi assistenziali e di cura della Persona:

Ad ogni Persona residente sono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto all'assunzione del cibo alla mobilizzazione. Questo servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso la Struttura e il suo sviluppo varia in funzione delle diverse richieste che si verificano nel tempo, il tutto è definito tramite un piano di lavoro dettagliato. Gli operatori O.s.s. , nell'attuare l'assistenza, fanno riferimento al piano di assistenza individuale del singolo residente.

Principali attività del mattino:

- Aiuto alla Persona nell'effettuazione del bagno come da programma e secondo bisogno;

- *Aiuto nell'igiene e vestizione della residente;*
- *Sorveglianza, stimolo e aiuto nella somministrazione della colazione e pranzo;*
- *Sorveglianza, stimolo e aiuto all'idratazione;*
- *Accompagnamento in bagno per il controllo dell'incontinenza, al bisogno e secondo il piano di assistenza;*
- *Aiuto nella deambulazione in continuità dell'attività predisposta dal fisioterapista;*
- *Supporto all'attività di socializzazione e ludica in continuità dell'attività predisposta dall'educatore / animatore;*
- *Riordino dell'unità del residente in compartecipazione, ove possibile, con il residente stesso;*
- *Aiuto a recarsi in camera per il riposo pomeridiano per chi ne fa richiesta.*

Principali attività del pomeriggio:

- *Aiuto ai residenti ad alzarsi da letto dopo il riposo pomeridiano;*
- *Sorveglianza, stimolo e aiuto nella somministrazione della merenda e della cena;*
- *Accompagnamento in bagno per il controllo dell'incontinenza, al bisogno e secondo il piano di assistenza;*

- *Aiuto nella deambulazione in collaborazione del fisioterapista;*
- *Sorveglianza, stimolo e aiuto all'idratazione;*
- *Supporto all'attività di socializzazione e ludica in collaborazione con l'educatore / animatore;*
- *Aiuto a recarsi nel parco antistante Villa Belvedere o passeggiate all'esterno della stessa;*
- *Aiuto a recarsi in camera, supporto alla preparazione adeguata al riposo notturno.*

Principali attività della notte:

- *Sorveglianza continuativa delle condizioni dei residenti;*
- *Mantenimento adeguate condizioni igieniche e interventi atti alla prevenzione delle lesioni da decubito.*

Il servizio di parrucchiere e barbiere:

La Struttura assicura a tutti le Persone residenti le prestazioni di base di parrucchiere e barbiere. Sono escluse da tale servizio le prestazioni tecniche (taglio, tinta, permanente, ecc..) che vengono effettuate da professionisti esterni a pagamento.

Il servizio di pedicure-manicure: La Struttura assicura per tutti i residenti, gratuitamente, il servizio estetico di pedicure e di manicure. Le prestazioni sono svolte secondo un programma settimanale e al bisogno. Sono escluse da tale servizio le cure podologiche.

I servizi amministrativi

La Società Villa Belvedere di Di Benedetti Monica & C. S.A.S ha acquisito la gestione della struttura da Febbraio 2016 . La direzione è affidata alla Sig.ra Monica Di Benedetti . La Direzione è la responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti d'organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la Struttura verso l'esterno. Le funzioni principali della Direzione sono:

- *Coordinamento, funzionamento e organizzazione interna della struttura operativa con particolare riguardo agli aspetti assistenziali sociali ed alberghieri;*
- *Gestione diretta del Personale e controllo su quello di eventuali servizi appaltati;*
- *Gestione del Personale: assolve adempimenti concernenti la gestione del Personale (ferie permessi, assenze, relazioni, controllo orario, malattie);*
- *Servizio economato: gestione cartelle residenti, pratiche concernenti gli inserimenti o alle dimissioni dalla Struttura, fatturazioni, tenuta registri contabilità, rapporti con l'utenza, rapporti con l'Azienda Sanitaria, rapporti con i servizi sociali dei comuni per le pratiche d'integrazione retta, segretariato sociale residenti;*

- *Ricerca e qualificazione dei bisogni e degli interessi rilevanti.*

Procedure per l'accesso e le Tariffe

All'interno della struttura è presente un servizio informazioni per il paziente e parenti aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 14:00.

L'ammissione in Struttura può avvenire in forma convenzionata, tramite richiesta di quota sanitaria presso l'Asl 5 Spezzino o in forma privata. In Struttura è disponibile una nota informativa sempre aggiornata indicante le modalità di richiesta di quota sanitaria presso l'Asl 5 Spezzino. Al fine di fornire un servizio più accurato e valutare l'idoneità della Persona all'inserimento in Struttura dovrà essere fornita la seguente documentazione:

- *Relazione del medico curante sullo stato psico-fisico della Persona e relativo protocollo terapeutico;*
- *Documento d'identità;*
- *Tessera sanitaria in originale;*
- *Copia dell'eventuale esenzione ticket;*
- *Copia del codice fiscale;*
- *Copia dell'eventuale certificato di invalidità civile;*

- *Esiti dei raggi al torace;*
- *Esami ematici di base + HIV + HCV + HBsAg + VDRL;*
- *Esito Elettrocardiogramma;*
- *L'Accoglienza della Persona.*

Al momento dell'ingresso della Persona, la documentazione è data in visione alla Direzione Sanitaria la quale, dopo aver verificato tutti i dati, le problematiche ed i bisogni documentati, ove necessario, prenderà contatto o con i parenti o se provenienti da struttura sanitaria, con il responsabile della medesima. Il giorno dell'ingresso la Persona è accolta dall'Infermiere di turno e da un operatore Oss/Osa, è presentato agli altri residenti e Operatori, è presentata la Struttura e la sua sistemazione all'interno della stessa, si procede con l'inventario della biancheria e illustrate eventuali altre informazioni riguardanti la generalità dei servizi offerti. Sono raccolti i dati per la gestione amministrativa e compilata la scheda di ingresso. Per sopravvenute esigenze della vita comunitaria o per mutate condizioni fisiche della Persona residente, L'Equipe di Assistenza può disporre il trasferimento in stanza

diversa da quella assegnata al momento dell'ammissione dopo aver informato la Persona residente e successivamente i parenti della Stessa fornendo le motivazioni che hanno indotto tale cambiamento. La Direzione della Residenza Protetta "Villa Belvedere" autorizza e si fa garante che tutte le iniziative deliberate dall'Equipe d'Assistenza sia attuata nei tempi e nei modi richiesti dall'Equipe stessa.

Le informazioni possono essere ricevute anche tramite mail inviandole all'indirizzo:

reception@residenzavillabelvedere.it o accedere a sito ***www.residenzavillabelvedere.it***

Pagamento delle Prestazioni

La retta mensile viene di norma definita annualmente in base all'aumento dei costi di gestione, alle normative vigenti, all'andamento degli indici ISTAT e dei costi della forza lavoro. La quota di partecipazione di base comprende:

- 1) Ricevimento e accoglienza dell'ospite.*
- 2) Aiuto alla persona nello svolgimento di funzioni essenziali quali nutrizione, mobilità, socializzazione con individuazione di un operatore dedicato (Referente) con funzioni di accoglienza, referente per il soddisfacimento delle esigenze personali dell'ospite e interlocutore con i familiari per i bisogni assistenziali.*
- 3) Animazione comprensiva di accompagnamenti all'esterno quando possibile.*
- 4) Servizio nelle camere con disponibilità di arredi adeguati alle esigenze dell'ospite, pulizie e acquisto di materiali.*
- 5) Cucina e ristorazione (Acquisti, preparazione e distribuzione pasti con adeguato bilanciamento nell'apporto calorico-nutrizionale rispetto alle esigenze dell'ospite, rispettosi delle diete personalizzate e, ove necessario, supporto*

nell'assunzione degli stessi); la consumazione del pasto avviene di norma in condizioni da favorire la socializzazione degli ospiti.

Costi non compresi nella Retta Mensile

Nella retta mensile a carico dell'ospite non sono compresi i seguenti servizi e/o costi:

- 1) Eventuali ticket sui medicinali;*
- 2) Farmaci in fascia "C";*
- 3) Prestazioni sanitarie specialistiche;*
- 4) Lavanderia personale dell'ospite salvo indigenza dello stesso con retta a carico del Comune;*
- 5) Servizio ambulanza/taxi non fornito dal Servizio Sanitario;*
- 6) Prestazioni extra di parrucchiere - barbiere (permanenti, tinta, ecc.);*
- 7) Prestazioni podologiche;*
- 8) Spese telefoniche;*
- 9) Spese postali;*
- 10) Altri servizi e/o costi richiesti dai familiari.*

Accettazione

E' necessario presentarsi in accettazione, al fine di completare le procedure amministrative.

Per effettuare l'accettazione il paziente deve recarsi all'accettazione munito dei seguenti documenti:

- tessera sanitaria (corredata di codice fiscale);
- documento d'identità
- eventuale attestato di esenzione;
- invalidità civile (se presente)
- documentazione medica

Comunicazioni tra il Centro e Pazienti

Una corretta ed integrata comunicazione tra Il Centro ed il paziente è il presupposto fondamentale per una buona erogazione delle prestazioni.

Sotto questo aspetto, diventa importante rispondere efficacemente ai bisogni espressi e latenti dei nostri interlocutori, ovvero **Informare, Orientare, Tutelare**.

Informare

A tale proposito Il Centro applica il principio del "Consenso Informato", formalizzandolo attraverso un modulo appositamente predisposto. Il modulo viene spiegato e fatto firmare al paziente dal medico responsabile della prestazione,

prima che questa venga effettuata. Tutte le informazioni ed i dati riferiti al paziente sono gestiti e tutelati nel rispetto delle vigenti leggi sulla privacy.

Orientare

Allo scopo di consentire al paziente una immediata identificazione e rintracciabilità del personale della struttura, i medici, gli infermieri, i tecnici ed il personale di segreteria sono dotati di un cartellino di riconoscimento che ne definisce il ruolo e le funzioni specifiche.

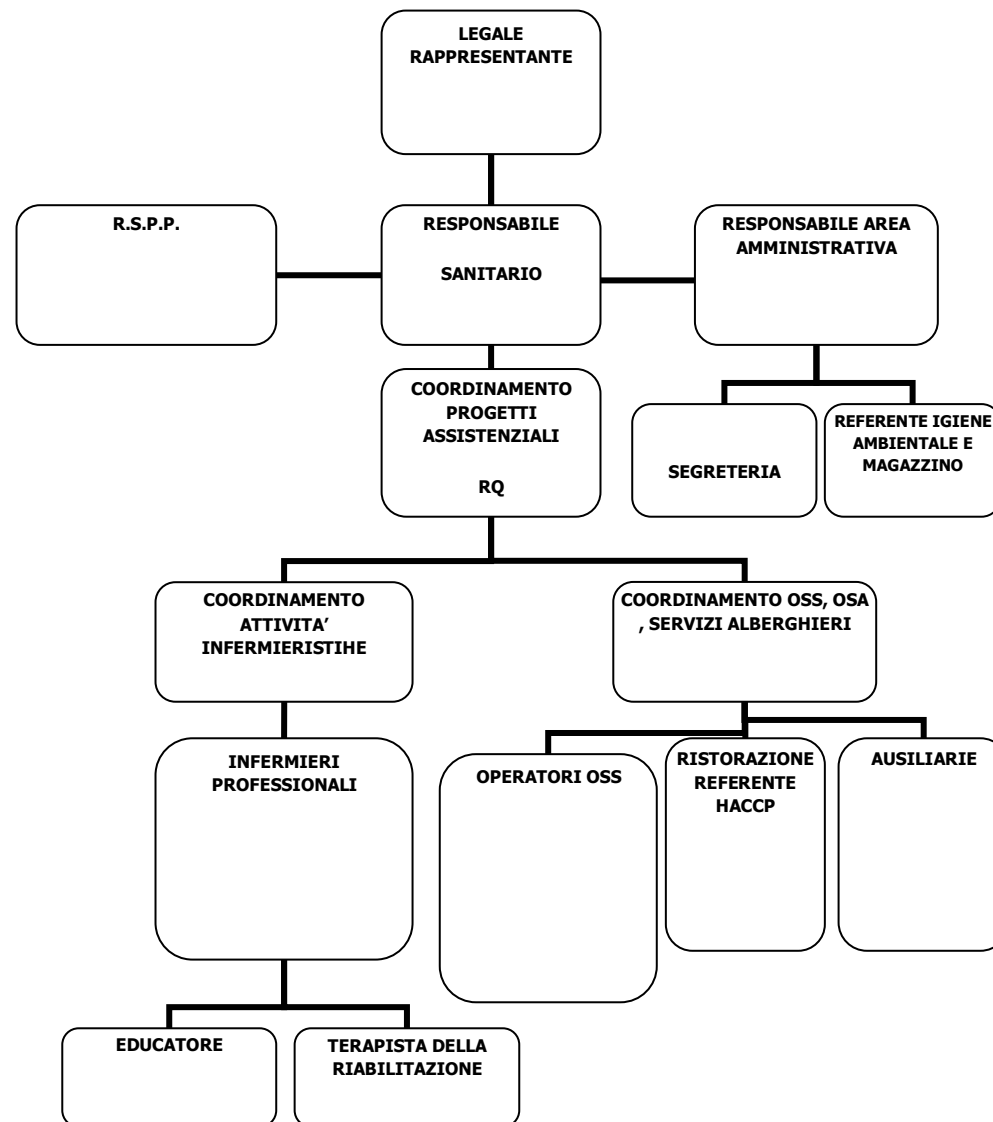
Tutelare

Il paziente è tutelato nei suoi diritti dalla possibilità di sporgere reclamo in seguito a disservizi o ad atti e comportamenti che abbiano determinato una limitazione delle prestazioni. A tale scopo è possibile rivolgersi direttamente alla Direzione Sanitaria e/o compilare una specifica modulistica per i reclami messa a disposizione del richiedente per la segnalazione dei disservizi riscontrati come meglio riportato al paragrafo "Meccanismi di tutela e verifica".

Ruoli e Responsabilità

La dotazione organica di personale del Centro è così composta:

ORGANIGRAMMA



I DIRITTI DEL PAZIENTE E GLI IMPEGNI DEL CENTRO

Il **CENTRO** può lavorare nel pieno rispetto dei valori dichiarati soltanto rispettando i diritti fondamentali del paziente.

1. Qualità delle cure, affidabilità e personalizzazione dei servizi

Il paziente ha il diritto di ricevere le migliori cure possibili, utilizzando le più avanzate conoscenze scientifiche disponibili e con l'impiego delle migliori tecnologie.

L'eccellenza clinica non può prescindere dalla concezione di qualità che il **CENTRO** si impegna a raggiungere attraverso i seguenti punti:

2. Qualità della prestazione sanitaria

Tutta l'attività clinica viene monitorata mediante Audit clinici periodici tra professionisti.

3. Eguaglianza, imparzialità e rispetto

Il paziente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali, nel rispetto della dignità umana e della propria sfera personale, accogliendo eventuali richieste del paziente, inerenti ai valori e al proprio credo religioso.

I comportamenti degli operatori del **CENTRO** verso gli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, inoltre pone attenzione a stabilire una relazione di vicinanza e accoglienza con gli utenti.

4. Qualità del servizio

Il **CENTRO** ritiene che offrire qualità in un servizio, sia capire e soddisfare le reali aspettative dei pazienti.

Per questo motivo esegue il monitoraggio del livello di soddisfazione dei pazienti attraverso l'utilizzo di strumenti classici come i "questionari di gradimento".

5. Indagine sulla soddisfazione dell'utenza

Il principale strumento utilizzato per rilevare il livello di gradimento delle prestazioni erogate ai pazienti è il Questionario di Gradimento (*Customer Satisfaction*) che viene distribuito a tutti i pazienti e che può essere restituito in forma anonima inserendolo nell'apposito contenitore collocato nell'ingresso. Il **CENTRO** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti con periodicità annuale promuovendo la distribuzione dei questionari che hanno due principali finalità: da una parte rilevare un giudizio sul funzionamento dell'intera struttura e dei singoli servizi, dall'altra di verificarne la conoscenza da parte degli utenti attraverso le risposte fornite alle singole domande sui vari aspetti della diagnostica, e raccogliere suggerimenti per migliorarne il funzionamento. Dall'analisi dei dati raccolti si giunge ad un'adeguata conoscenza delle opinioni e delle aspettative degli utenti, per il fine ultimo di migliorarsi e andare sempre più incontro alle esigenze delle persone

6. Informazione

Il paziente ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, agli accertamenti

diagnostici e ai trattamenti terapeutici ai quali deve essere sottoposto.

7. Sito Internet Aziendale

Il sito ufficiale della struttura **www.residenzavillabelvedere.it** rimane un punto di riferimento importante. Esso infatti è uno strumento continuamente aggiornato attraverso cui l'utente può ricevere informazioni sulle attività del Centro, reperire modulistica di vario genere e riferimenti specifici interni per orientarsi nella conoscenza delle strutture e dei servizi offerti. Saranno infatti consultabili tutte le informazioni sulle prestazioni, i professionisti, gli orari e le indicazioni di accesso ai servizi per facilitare l'approccio alla Struttura.

8. Consenso Informato

Il paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad alcuna cura o terapia senza aver espresso il proprio consenso. Il **CENTRO** consegna al paziente un modulo di "Consenso Informato", differente per ogni tipo di prestazione che ne richieda l'uso, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposto alla prestazione sanitaria.

9. Cartella clinica

Il **CENTRO**, per le prestazioni che lo prevedono, si impegna a rilasciare una cartella clinica chiara, redatta in un linguaggio comprensibile, e completa di tutte quelle informazioni riguardanti la diagnosi e i trattamenti eseguiti.

La cartella clinica può pertanto essere rilasciata solo:

- al diretto interessato
- al tutore o a chi esercita la patria potestà in caso di minore o incapace
- a persona fornita di delega (ivi compreso il medico curante)

- all'Autorità giudiziaria
- agli enti previdenziali (INAIL, INPS, etc.)
- al S.S.N
- agli eredi legittimi con riserva per determinate notizie
- ai medici a scopo scientifico-statistico purché sia mantenuto l'anonimato

L'archiviazione della documentazione relativa alle prestazioni diagnostiche avviene sia in forma cartacea che informatizzata.

10. Identità personale sanitario

Il diritto all'informazione comprende anche il diritto del paziente di conoscere il nome del medico a cui è stato affidato e di identificare identità, qualifica e ruolo del personale sanitario. **Sono garantiti criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica.**

Nel **CENTRO** ogni membro del personale sanitario e dell'intera struttura è identificato da un tesserino di riconoscimento, applicato sul camice. Inoltre, le varie sezioni della struttura dove si effettuano le diverse prestazioni sono evidenziate con una segnaletica chiara ed evidente, all'ingresso, nei corridoi e nelle sale d'attesa.

11. Diritto ad ottenere spiegazioni

Il paziente che fruisce di prestazioni erogate dal **CENTRO** ha il diritto in qualsiasi momento di chiedere l'intervento di un medico o di un tecnico per ottenere spiegazioni sull'esame richiesto dal medico di base, sulle istruzioni, sulla preparazione all'esame e sui risultati.

12. Diritto di scelta

Il **CENTRO** rispetta il diritto del paziente di decidere liberamente, sulla base delle informazioni in suo possesso, in merito alla propria salute, a quali prestazioni diagnostiche e terapeutiche sottoporsi, accettando o rifiutando il suo

consenso qualora si voglia utilizzare il suo caso clinico per studi o insegnamento.

13. Privacy

Il paziente ha il diritto, in conformità ai sensi del D.Lgs. 30.6.2003 n. 196 "Codice Privacy" e del Regolamento UE n. 2016/679 "GDPR" alla massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla sua cartella clinica.

Il personale sanitario e il personale amministrativo del **CENTRO** improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

Per meglio garantire la privacy del paziente Il **CENTRO** esegue le seguenti procedure:

- **sulle "Informative" ai pazienti:** raccomandazione "scritta" di portare un documento di riconoscimento.
- **in fase di Accettazione:** il personale si accerta che i Pazienti abbiano un documento per evitare che giungano in fase Diagnostica privi del documento.
- **in fase Diagnostica:** il personale richiede e prende visione del documento di riconoscimento.
- **alla Consegna della documentazione sanitaria:** secondo le norme identificative già esistenti, compresa la Delega.

14. Continuità

Il paziente ha il diritto alla continuità e alla regolarità nell'erogazione dell'assistenza: in caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

15. Ambiente

Il paziente ha il diritto ad essere curato in un ambiente confortevole, ospitale e accogliente.



16. Il tempo e la trasparenza

Ogni paziente ha il diritto di veder rispettato il proprio tempo: i servizi sanitari hanno quindi il dovere di fissare tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati. Tali tempistiche devono essere comunicate al paziente in modo chiaro, nel rispetto del concetto di trasparenza che deve costituire la base per la modalità di erogazione dei servizi, per l'esplicitazione degli obiettivi e per la pubblicizzazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

17. Orari di apertura

La struttura garantisce l'apertura ai parenti tutto il giorno, si chiede la collaborazione da parte dei famigliari di rispettare gli orari del pranzo e della cena e del riposo.

18. Relazioni con il Pubblico

Il Referente delle Relazioni con il Pubblico è incaricato di raccogliere dai pazienti qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio ed a intervenire direttamente per risolvere eventuali errori di accettazione e di prenotazione, scegliendo la soluzione più adeguata. Alla richiesta del Paziente, l'operatore è delegato a contattare il Referente.

19. Reclami sul Servizio

Il **CENTRO** vuole dare una risposta rapida ed equa a tutti i reclami espressi in modo formale dagli utenti e conoscere in questo modo il livello di soddisfazione dei propri pazienti attraverso l'analisi dei reclami per poterne valutare in maniera precisa, obiettiva e misurata le cause e la natura, al fine di prevenirli e ridurli.

Ad ogni richiesta il Centro **darà risposta entro 15 giorni** e comunque nel più breve tempo possibile, in relazione alla complessità del caso esposto ed in attuazione alle disposizioni di legge, per i tempi e quanto riguarda il rispetto e la tutela della Privacy.

20. Assistenza medica in caso di urgenza

Il **CENTRO** ha predisposto una pronta assistenza da attuare in caso di malore del paziente. Sono inoltre predisposti strumenti di intervento e procedure per ridurre al minimo i rischi per i pazienti.



21. La sicurezza: in caso di emergenza (incendi, allagamenti, etc)

Il personale del **CENTRO** è addestrato ad intervenire in casi di emergenza e tutelare la sicurezza dei pazienti.

22. Riconoscimento delle barriere fisiche/architettoniche e protezione

Il **CENTRO** ha predisposto le modalità di superamento delle barriere architettoniche, venendo incontro alle esigenze di pazienti anziani, minori non autosufficienti, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di deambulazione. In particolare:

- **ingressi:** esistono percorsi agevolati e ingresso riservato per i pazienti su lettiga.
- **porte:** sono presenti solo quando devono garantire la privacy o regolamentare l'accesso alle aree protette.
- **ascensore:** è garantito l'utilizzo autonomo da parte di disabili in carrozzella.
- **servizi igienici:** sono presenti servizi igienici progettati per disabili.

26. Segnaletica

E' presente idonea segnaletica per agevolare l'accesso e l'orientamento degli utenti che utilizzano i servizi situati nel **CENTRO**. Il facile riconoscimento dei locali è garantito dall'uso di apposita cartellonistica e chiare indicazioni segnaletiche capaci di guidare l'utente e di dare indicazioni anche sull'orario e sulle attività svolte.

I DOVERI DEL PAZIENTE

1. Comportamento responsabile

Il paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale medico e sanitario, all'interno del **CENTRO**.

2. Rispetto verso l'ambiente

Il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature della struttura.

3. Collaborazione con il personale sanitario

Il paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, dimostrando di avere fiducia verso il personale sanitario, al fine di un corretto approccio terapeutico. Ci si aspetta, quindi, che il paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.

4. Informazione

Il paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

Il paziente deve inoltre informare il medico o il responsabile dell'insorgenza di eventuali disturbi.

5. Rispetto degli orari

Il paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con il **CENTRO**, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.

6. Rispetto della cartellonistica

Il paziente è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza e di divieto d'accesso (l'ingresso potrà avvenire solo previa autorizzazione e con la presenza del personale addetto).

7. Rispetto delle norme di sicurezza

Il paziente è tenuto al rispetto delle disposizioni di sicurezza:

- non allontanandosi dal luogo di destinazione senza autorizzazione
- non avvicinandosi o toccando apparecchiature elettriche
- non accedendo alle aree in cui è espressamente vietato l'accesso

8. La sicurezza

Il **CENTRO** dispone di un piano di emergenza, coordinato da diversi responsabili. Per emergenza si intende ogni evento che modifichi la condizione generale di sicurezza e che crea una situazione di grave pericolo per le persone e le cose presenti.

L'emergenza può derivare da incendio, malore o infortunio, allagamento, guasti, inquinamento chimico o biologico, presenza di ordigni esplosivi, atti criminali o terroristici, ecc.

Chiunque rilevi una situazione d'emergenza deve segnalarla immediatamente al personale del **CENTRO** che provvederà, utilizzando un'apposita linea preferenziale, ad avvisare i responsabili che, a loro volta, valuteranno l'emergenza e impartiranno le disposizioni del caso.

I responsabili preposti alla sicurezza si assicurano che il personale e i visitatori siano evacuati dalla zona di loro competenza, con la massima tempestività evitando il panico. Essi verificheranno dell'avvenuta evacuazione ispezionando gli studi medici, i servizi, gli spogliatoi ed i locali impianti, indirizzeranno i clienti verso le uscite di sicurezza (scale esterne, non usare ascensori).

9. Le norme di sicurezza da rispettare

Al fine di limitare i rischi per la sicurezza personale e collettiva, i visitatori sono tenuti a rispettare le seguenti disposizioni.

Divieti:

- fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria

Emergenza/evacuazione:

- In caso d'allarme seguire le indicazioni ricevute dal personale.
- In caso d'evacuazione, è consigliabile individuare preventivamente le uscite di sicurezza più vicine, quindi, raggiunto un luogo sicuro, dirigersi al punto di raccolta.

Il **CENTRO** è dotata di personale per il primo soccorso, squadra antincendio e gestione emergenze; il visitatore non è tenuto a portare soccorso o ad eseguire interventi per l'emergenza. In caso di emergenza, non usare tassativamente gli ascensori.

