

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 1 di 15
---	---	--

CARTA DEI SERVIZI

INDICE:

Generalità dell'opuscolo
Presentazione della San Francesco
Informazioni su attività e servizi
Standard di qualità, impegni e programmi
Informazione, tutela e partecipazione

ALLEGATI:

Retta di soggiorno
Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari
Modulo reclamo per disservizio
Dichiarazione composizione retta
Tutela privacy
Menù tipo estivo e invernale
Regolamento della Struttura
Carta dei Diritti della persona anziana
Consenso Informato alla cura
Modalità di accoglienza ospiti

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 2 di 15
---	---	--

Gentile Ospite,

ringraziandoLa per aver scelto i servizi della SAN FRANCESCO, siamo lieti di porgerLe il nostro più cordiale benvenuto.

La Carta dei Servizi che le abbiamo consegnato costituisce il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione di tutti i servizi offerti. È un documento importante in quanto riassume tutti gli obiettivi e i principi che orientano le scelte assistenziali e gestionali della Struttura.

All'interno può trovare "La Carta dei Diritti della Persona Anziana" che ispira tutti i nostri percorsi socio-sanitario-assistenziali che tendono sempre a valorizzare e porre al centro la persona e i suoi bisogni.

Ci preme precisare che Lei e i Suoi familiari avrete un ruolo fondamentale e determinante all'interno dell'équipe socio-assistenziale nella realizzazione del Progetto Assistenziale Individualizzato che verrà preparato dai nostri professionisti e di cui Lei sarà protagonista.

Per questa ragione ci sentiamo di invitare sia Lei sia i Suoi familiari a contribuire, attraverso consigli e segnalazioni, alla realizzazione di questo importante momento progettuale che La riguarda.

Il nostro Staff sarà sempre a Sua disposizione e a disposizione dei Suoi familiari per venire incontro alle Vostre esigenze al fine di garantirle un confortevole soggiorno.

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 3 di 15
---	---	--

Presentazione della San Francesco

Fini istituzionali

L'unità di offerta Cure Intermedie SAN FRANCESCO è una struttura residenziale che eroga servizi socio-sanitario-assistenziali rivolta a persone adulte residenti in Lombardia e iscritte al SSR, in condizione di stabilità clinica che, a seguito di un episodio di acuzie o di riacutizzazione, hanno necessità di completare l'iter di cura per raggiungere il miglior stato di salute e benessere possibile.

Ente gestore

Il soggetto gestore è COOPSELIOS, con sede legale a Reggio Emilia (RE) in via Gramsci 54/S, Codice Fiscale e P. IVA 01164310359.

Coopselios è una cooperativa sociale in grado di offrire soluzioni avanzate ai bisogni socio assistenziali ed educativi e nel rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente a cui si rivolge. Inoltre è in grado di offrire una gamma di servizi diversificata, seguendo le più moderne pratiche nel campo della cura e dell'assistenza e, contemporaneamente, adeguandosi alle culture e alle diverse specificità territoriali, instaurando rapporti con le istituzioni e l'associazionismo locale e promuovendo sul territorio azioni di sensibilizzazione e promozione di una cultura della persona, del servizio e dell'integrazione.

La struttura SAN FRANCESCO

La struttura, di nuova realizzazione, risponde a tutte le norme strutturali, previste e richieste dalla normativa regionale vigente per accogliere utenti post-acuti.

La capienza massima prevede l'occupazione di 23 posti letto residenziali accreditati e contrattualizzati suddivisi su n°2 nuclei (Nucleo Ortensia al Piano Secondo 3 p.l. e il Nucleo Mimosa al Piano Secondo con 20 p.l.).

Ogni Nucleo prevede i seguenti servizi:

- locale biancheria pulita;
- locale lavapadelle;
- bagno assistito;
- deposito carrozzine, attrezzature;
- sala attività occupazionali;
- soggiorno;
- sala pranzo;
- locale controllo personale;
- palestra;
- ambulatorio – medicheria;
- cucinetta tisania;

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 4 di 15
---	---	--

- locale biancheria sporca;
- n°2 spazi calmi ovvero luoghi sicuri posti alle estremità del nucleo.

Le Cure Intermedie dispongono complessivamente di 9 camere doppie e 5 camere singole.

La Struttura è completamente priva di barriere architettoniche e i numerosi spazi comuni risultano a completa disposizione di tutti gli ospiti e dei visitatori, facilitando così occasioni per la socializzazione.

Lo Staff Socio-Sanitario-Assistenziale della San Francesco si compone di:

Responsabile Sanitario e medici di reparto: consentono continuità nella cura e nella relazione. A loro spetta la valutazione sanitaria degli ospiti da inserire e degli ospiti da dimettere, la responsabilità del percorso di cura, la supervisione e il coordinamento di tutte le attività sanitarie, la gestione dei farmaci e delle attrezzature sanitarie e la prescrizione di menu personalizzati e diete speciali

Medico Fisiatra: offre la propria consulenza e assistenza agli ospiti;

Infermieri: presenti in Struttura 24 ore al giorno, garantiscono assistenza infermieristica caratterizzata da: somministrazione della terapia farmacologica, assistenza continua e diretta a ospiti critici, medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e prevenzione delle piaghe da decubito;

Fisioterapisti: effettuano interventi mirati a livello individuale di piccolo e/o grande gruppo sugli ospiti sia con patologie neurologiche che ortopediche;

Addetti ai servizi assistenziali qualificati: in possesso di titolo di studio regionale, garantiscono con la loro costante presenza le attività di assistenza diretta all'ospite: igiene, vestizione, alimentazione, idratazione, gestione dell'incontinenza, supporto negli spostamenti e nella deambulazione;

Assistente Sociale: laurea in Servizio Sociale, gestisce i colloqui per gli ingressi e le pratiche burocratiche degli ospiti presso le Istituzioni (ATS, Comuni e Regione) e i contatti con le Organizzazioni operanti sul territorio.

Psicologo: offre la propria assistenza e valutazione all'ospite ed ai familiari;

Possono far parte dello Staff anche l'Educatore Professionale ed il Terapista Occupazionale.

Le risorse professionali presenti rispondono, per quantità e qualità, agli standard disposti dalla Regione Lombardia per l'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento.

Sono inoltre presenti le seguenti figure professionali:

Responsabile di Servizio: si occupa della gestione della struttura nel suo complesso, delle relazioni istituzionali, della corretta applicazione della normativa vigente e del rispetto delle misure di Sicurezza;

Addetto Amministrativo:

Podologo;

Parrucchiere ed estetista;

Operatore di Manutenzione.

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 5 di 15
---	---	--

Principi fondamentali dell'attività

L'attività della struttura si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate. Nessuna discriminazione viene compiuta in relazione al sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

Imparzialità: viene assicurata e garantita la parità di trattamento verso tutti gli ospiti, ispirata a criteri di obiettività ed imparzialità.

Continuità: viene assicurata la continuità e regolarità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali nell'arco delle 24 ore.

Partecipazione: si garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Si garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati.

Al tale scopo, vengono messi a disposizione presso la reception, appositi moduli per la raccolta di segnalazioni, suggerimenti e/o di eventuali disservizi al fine di ottimizzare al meglio i servizi offerti. La struttura, inoltre, favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e le organizzazioni operanti sul territorio.

Efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Trasparenza e accessibilità: agli ospiti e ai loro familiari viene assicurata la più ampia e completa informazione sui servizi offerti dalla Struttura organizzativa e dai singoli servizi.

Liste d'attesa: al momento della presentazione della domanda il personale amministrativo provvede all'attribuzione del numero di protocollo.

I criteri per l'inserimento in graduatoria sono:

- data di presentazione della domanda;
- rilevanza dei bisogni sanitari e sociali;
- comune/provincia di residenza;
- compatibilità delle caratteristiche dell'anziano con l'organizzazione

Ubicazione e contatti della struttura: dove si trova e come si raggiunge la SAN FRANCESCO. La struttura si trova in Pinarolo Po (PV) in via Don Luigi Rovelli n°12 nei pressi della frazione Castellazzo di Bressana Bottarone, è facilmente raggiungibile dall'uscita Casteggio dell'autostrada Torino-Piacenza (A21) e dall'uscita di Bereguardo-Pavia Nord dell'autostrada Milano-Genova (A7).

Tel. 0383/898419

Fax. 0383/886201

E-mail: rsa-sanfrancesco@coopselios.com

Sito WEB: www.coopselios.com

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 6 di 15
---	--	--



Per informazioni e visite guidate della SAN FRANCESCO è possibile contattare il personale presente in Struttura reperibile al numero di telefono 0383/898419.

La Struttura si articola su quattro palazzine di cui:

- Palazzina "A" costituita solo dal Piano Terreno;
- Palazzina "B" costituita dal Piano Terreno e Primo;
- Palazzina "C" costituita dal Piano Terreno, Primo e Secondo;
- Palazzina "D" costituita dal Piano Terreno, Primo e Secondo.

Al Piano interrato vi sono servizi di supporto, depositi, locale, pompe antincendio e la centrale idrica.

Al Piano terreno vi trovano sede i seguenti ambienti:

- presso la Palazzina "A" vi sono gli uffici amministrativi, la reception, la palestra – fisioterapia, il locale podologo, il parrucchiere e l'ambulatorio medico;
- presso la Palazzina "B" vi è il locale polivalente, il locale culto e il salone attività occupazionali;
- presso la Palazzina "C" insiste il Nucleo Glicine (RSA);
- presso la Palazzina "D" vi sono gli spogliatoi del personale, la cucina e i relativi servizi, depositi vari, lavanderia e guardaroba e la camera ardente.

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 7 di 15
---	---	--

Al Piano Primo vi trovano sede i seguenti ambienti:

- presso la Palazzina “B” insiste il Nucleo Rosa (RSA);
- presso la Palazzina “C” insiste il Nucleo Edera (RSA);
- presso la Palazzina “D” insiste il Nucleo Ninfea (Hospice).

Al Piano Secondo vi trovano sede i seguenti ambienti:

- presso la Palazzina “C” insiste il Nucleo Ortensia (RSA e Cure Intermedie 3 p.l.);
- presso la Palazzina “D” insiste il Nucleo Mimosa (Cure Intermedie)

INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

Accoglienza e presa in carico in struttura.

Le modalità di ammissione e accoglienza in struttura si differenziano in base alla tipologia di servizio richiesto.

Per il ricovero in regime di Cure intermedie la procedura è la seguente:

- a) Il potenziale Ospite, in dimissione da struttura di ricovero e cura tramite l'utilizzo di protocollo per le dimissioni protette in seguito a fase di acuzie oppure raggiunto tramite protocollo per l'erogazione del servizio CDOM., viene valutato dall'equipe medico infermieristica dell'ente che si appresta alla dimissione;
- b) L'equipe multidimensionale della struttura valuta il bisogno assistenziale in capo al soggetto fragile e dispone l'accettazione del ricovero dell'utente in base al profilo attribuito; Non possono accedere al regime di cure intermedie gli utenti che presentano le seguenti caratteristiche all'atto della dimissione: Patologie psichiatriche attive, condizioni per cui già esistono interventi specializzati attivi (es SLA, stati vegetativi...), condizioni di instabilità in corso, acuzie irrisolte, diagnosi incomplete;
- c) Il potenziale Ospite accede alla struttura residenziale scelta accompagnato dai propri familiari (potenzialmente le stesse persone che lo accompagneranno lungo il percorso di ri-attivazione o rientro a domicilio), con loro incontra il Case Manager, viene informato circa il percorso di assistenza e le condizioni di ingresso e monitoraggio del percorso.
- d) In struttura residenziale si acquisisce la scheda di valutazione multidimensionale redatta sulla base dei principi della DGR X 3383 del 10 04 2015, la scheda relativa alla dimissione dopo la fase sub acuta o di cure intermedie, si definisce il Progetto Individuale secondo le modalità previste dalla normativa regionale;
- e) Il Paziente viene inserito in struttura e conosce, oltre al Case Manager, le figure professionali che gestiranno i suoi bisogni, comunicando ai famigliari la modalità per una corretta ed ottimale gestione del bisogno dell'assistito;
- f) Al termine del periodo previsto (40-60 gg) l'Ospite viene accompagnato dal Case Manager o al domicilio oppure all'interno di una unità d'offerta del sistema socio assistenziale.
- g) Per il ricovero in regime di cure intermedie è indispensabile la prescrizione del medico curante (ricetta rossa).

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 8 di 15
---	---	--

ULTERIORI SERVIZI EROGATI DALLA SAN FRANCESCO:

- RSA Aperta
- Hospice
- Cure palliative domiciliari
- RSA
- Cure Domiciliari

Dimissioni – Recesso

Sia l'ospite e/o il delegato sia Coopselios potranno recedere dal rapporto con il preavviso minimo di 15 giorni. Qualora non siano rispettati i termini di preavviso sarà applicata una penale pari ai giorni di differenza tra la data di dimissione e la scadenza del preavviso.

La comunicazione della data di recesso da parte dell'ospite e/o del delegato deve essere fatta al personale amministrativo.

Il giorno previsto per le dimissioni il Medico di struttura rilascerà all'ospite una lettera di dimissioni e l'originale della documentazione clinica consegnata all'ingresso dell'ospite. La Struttura si mette a disposizione per organizzare il trasporto dell'ospite, a spese dello stesso.

Il posto letto, il relativo armadio e comodino saranno liberati dagli effetti personali dell'anziano e saranno conservati presso la struttura per max 30gg. Scaduto tale termine Coopselios si solleva da qualsiasi responsabilità.

L'ospite e/o il delegato prendono atto che motivo di disdetta del servizio da parte di Coopselios sono ricomprese nelle seguenti fattispecie:

- l'eventualità che si manifestino patologie di tipo psichiatrico od infettive che rendano difficoltosa la sua gestione all'interno della struttura sia per l'organizzazione della stessa sia per gli altri ospiti residenti;
- per condotta dell'ospite gravemente incompatibile con la vita comunitaria;
- morosità nel pagamento dei servizi alberghieri extra;

Nei precedenti casi la Direzione può richiedere l'allontanamento dell'ospite anche senza preavviso e ne effettuerà comunicazione scritta all'ospite e ai parenti.

Presidi sanitari e ausili

L'approvvigionamento dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.) prescritti ed il costo degli stessi non rientranti nei criteri di esenzione del S.S.N., è a cura dell'ospite e/o del garante.

La struttura provvede ai presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, degli ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.).

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 9 di 15
---	---	--

La giornata tipo

Le attività assistenziali si conformano il più possibile ai ritmi e alle abitudini della persona, compatibilmente con le esigenze di vita di una collettività. La giornata tipo dell'ospite è così articolata:

- 7,00 – 8,30 Alzata, igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale), vestizione
- 8,30 – 9,30 Colazione, somministrazione terapia
- 9,30 – 11,30 Riattivazione funzionale principale, idratazione
- 11,30 – 13,00 Pranzo e somministrazione terapia
- 13,30 – 14,30 Riposo
- 14,30 – 15,30 Alzata, attività di socializzazione ed eventuale riattivazione funzionale individuale e specifica
- 15,30 – 17,30 Merenda / idratazione / attività di socializzazione
- 18,30 – 20,00 Cena e somministrazione terapia
- 20,30 – 22,00 Distribuzione camomilla, rimessa a letto

Servizio ristorazione

All'interno della Struttura è operativo il servizio di ristorazione che prepara direttamente i pasti che vengono poi dispensati ai piani. Per i parenti e i visitatori che ne facessero richiesta, è possibile pranzare o cenare col proprio caro in apposite sale, prenotandosi presso la reception almeno un giorno prima. Il menù varia sulle quattro stagioni e ruota su quattro settimane.

Il menù, esposto nel nucleo e proposto giornalmente, consente più possibilità di scelta. Può essere personalizzato - previa richiesta al Medico o al Responsabile di nucleo - per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione o di deglutizione. L'eventuale imboccamento degli ospiti che lo necessitano è assicurato dagli Addetti ai servizi assistenziali e dagli infermieri.

Gli ospiti in nutrizione parenterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

I pasti vengono trasportati ai reparti attraverso appositi carrelli termici che consentono di mantenere i cibi ad una temperatura adeguata.

Servizio lavanderia e stireria

Presso la struttura è disponibile un servizio di lavanderia e stireria per il vestiario personale dell'ospite; l'attivazione del servizio è compresa nei servizi alberghieri extra.

La struttura stessa provvede al servizio di lavanderia per quanto riguarda la biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie etc.) con onere a proprio carico.

Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio, in quanto la tipologia di lavaggio effettuato con macchinari industriali ad acqua e a temperature elevate che garantiscono igiene e sicurezza alla comunità non è idoneo al trattamento dei capi delicati.

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 10 di 15
---	---	---

I CAPI IN DOTAZIONE VERRANNO MUNITI DI NUMERO IDENTIFICATIVO. I PARENTI E/O I PAZIENTI DOVRANNO IDENTIFICARE LA PROPRIA BIANCHERIA CON IL PERSONALE DELLA LAVANDERIA PRIMA DELL'AMMISSIONE IN STRUTTURA ANCHE SE NON SI UTILIZZA IL SERVIZIO LAVANDERIA.

Servizio parrucchiere

Presso la struttura è presente e attivo il servizio di parrucchiere. Il servizio è garantito e gratuito per un taglio e/o piega al mese.

Servizio podologico

Su indicazione medica è previsto il servizio a pagamento da parte di un professionista qualificato abilitato alla cura delle patologie del piede.

L'attività religiosa

All'interno della struttura vi è un locale adibito a locale di culto dove viene celebrata la S. Messa. Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede.

Il volontariato

La struttura intende promuovere e valorizzare l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n. 266/91 e della L.R. n. 22/93 con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale.

L'attività dei volontari è coordinata dall'Assistente Sociale; i volontari, durante il loro servizio, sono identificabili dal cartellino di riconoscimento con foto.

Servizio reception

Il centralino/reception è attivo e presidiato dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30. Costituisce il primo contatto con la Struttura. Al centralino è possibile ritirare modulistiche, avere indicazioni sugli spazi della struttura, prenotare il podologo.

Telefono

All'interno della struttura è possibile effettuare e ricevere telefonate nelle camere di degenza o presso le aree abitative di nucleo. Il costo delle telefonate in uscita è opportunamente indicato in fattura.

Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere per sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro per i quali la Direzione non risponde in caso di smarrimento o furto.

Orario di visita

La San Francesco è aperta al pubblico dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 11 di 15
---	---	---

Non è consentita la presenza di esterni durante le visite mediche e interventi assistenziali, se non previa specifica ed eccezionale autorizzazione della Direzione, in particolare **NON E' CONSENTITO SOSTARE NEI NUCLEI DI DEGENZA NEI SEGUENTI MOMENTI:**

- **IGIENE DEGLI OSPITI FINO ALLE ORE 10.00**
- **PRANZO Dalle ore 11.30 alle ore 13.00**
- **CENA Dalle ore 18.30 alle ore 19.00**

NEGLI ORARI SOPRA RIPORTATI E' CONSENTITO AI PARENTI DI RIMANERE IN STRUTTURA ALL'INTERNO DEGLI SPAZI COMUNI (RECEPTION, SALONE RISTORO...)

In casi particolari, da concordare, è possibile anticipare o posticipare gli orari di visita, previa autorizzazione da parte del Direttore Responsabile.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Tutto il personale operante a qualsiasi titolo presso la struttura è dotato di cartellino di riconoscimento ben esposto e agevolmente percepibile, in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi familiari, che riporta le seguenti informazioni:

- fotografia;
- nome e cognome;
- qualifica.

Fumo

E' vietato fumare in tutta la struttura.

Norme antincendio

La struttura è dotata di un piano di emergenza, sempre esposto e consultabile nella bacheca adiacente la reception, con specifiche procedure operative in grado di attivarsi tempestivamente.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Divieti da osservare:

- 1) utilizzare apparecchi elettrici salvo autorizzazione
- 2) manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi
- 3) tenere e fare uso di fornelli di qualsiasi genere, scaldini, stufe e stufette
- 4) utilizzare coperte collegate all'impianto elettrico
- 5) utilizzare ferri da stiro o altri oggetti simili
- 6) utilizzare nei servizi igienici asciugacapelli, rasoi elettrici od ogni altra apparecchiatura elettrica
- 7) conservare recipienti con liquidi o gas infiammabili o tossici

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 12 di 15
---	---	---

- 8) conservare liquidi di ogni genere in recipienti differenti da quelli originali
- 9) collocare arredi personali e attrezzature di proprietà senza specifica autorizzazione
- 10) detenere coltelli, accendini, fiammiferi o qualsiasi oggetto che potrebbe essere pericoloso per l'incolumità dell'individuo e della collettività.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Coopselios fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Aspetti strutturali e organizzativi

L'edificio è di nuova costruzione e soddisfa tutti i requisiti strutturali previsti in materia dalla normativa della Regione Lombardia. La documentazione relativa al funzionamento è depositata presso la Direzione.

Qualità delle prestazioni

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

1. estendere la personalizzazione degli interventi;
2. sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
3. migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
4. favorire la partecipazione degli ospiti al miglioramento del servizio;
5. consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

Formazione

I piani formativi del personale sono studiati con l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

1. migliorare la comunicazione;
2. favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
3. garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Accesso alla cartella socio-sanitaria

L'accesso alla documentazione sociale e sanitaria, ovvero: il rilascio di copie fotostatiche, la visione di documenti, la comunicazione informativa, è ammesso ai seguenti soggetti legittimati:

- tutore
- amministratore di sostegno
- terze persone purché delegate in forma scritta dagli aventi diritto di cui sopra
- eredi legittimi o testamentari in seguito ad accertamento, anche attraverso atto notorio, della qualificazione erede.

La richiesta di accesso agli atti e il rilascio della documentazione deve essere effettuata in forma scritta su apposito modulo e consegnata al seguente indirizzo mail:

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 13 di 15
---	---	---

direzione-lombardia@coopselios.com. Il rilascio delle copie della documentazione avverrà entro 15 giorni dalla data di richiesta comprensive di eventuali integrazioni, dopo aver sostenuto il pagamento delle spese dovute. Queste corrispondono a 125 € + IVA al 22%. L'eventuale diniego di accesso agli atti verrà comunicato per iscritto e adeguatamente motivato dal Responsabile del procedimento, entro 15 giorni.

Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

1. somministrazione annuale di un **Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari** i cui risultati vengono diffusi tramite affissione in bacheca;
2. incontri periodici con i familiari per la presentazione dei progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

INFORMAZIONE, TUTELA E PARTECIPAZIONE

La San Francesco considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.

Informazione

La predisposizione e diffusione di documenti informativi costituisce uno dei principali canali di informazione.

Tutte le informazioni sono disponibili sul sito www.coopselios.com

Reclami

Gli utenti e i familiari hanno il diritto di sporgere reclamo ogni qualvolta lo ritengano necessario, utilizzando l'apposita scheda presente alla reception.

Entro 7gg dalla data di presentazione del reclamo, se ce ne fosse la necessità al fine della risoluzione del problema, il Responsabile del Servizio programma un incontro in cui verrà redatto un verbale indicante, in sintesi, quanto comunicato dal cliente: valutazione dell'evento, individuazione delle cause, eventuali azioni da intraprendere.

Il verbale deve essere firmato dal Responsabile di Servizio e sottoscritto dal cliente per presa visione; una copia del verbale verrà inviata all'Ufficio Qualità.

Qualora non sia possibile effettuare l'incontro con il cliente (per esclusiva impossibilità del cliente stesso) il Responsabile di Servizio è tenuto ad inviare una risposta scritta al cliente stesso.

I dati relativi ai reclami vengono elaborati dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

Partecipazione

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli ospiti e degli organismi che li rappresentano.

Coopselios garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti.

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 14 di 15
---	---	---

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.

Informazione, privacy e sicurezza

Al fine di gestire privacy, informazione e sicurezza si è previsto quanto segue:

1. trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs. 101/2018; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di **Tutela privacy**;
2. riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
3. accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico referente;
4. partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di Consenso informato alla cura;
5. sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

CODICE ETICO – MODELLO ORGANIZZATIVO EX DLGS 231/2001

Coopselios ha adottato a partire da novembre 2009 un Codice Etico. Il Codice Etico costituisce la Carta dei Diritti e dei Doveri che Coopselios riconosce e condivide e che sono validi per tutti i livelli dell'attività d'impresa. I principi e i valori contenuti all'interno del Codice Etico costituiscono gli obblighi ai quali adempiere nell'esercizio della propria mansione lavorativa e sono vincolanti per gli amministratori, soci/dipendenti della cooperativa e per tutti gli stakeholder.

Con il Codice Etico Coopselios intende ribadire e rafforzare valori come la responsabilità etica nelle relazioni, l'equità e la trasparenza verso i propri soci e dipendenti verso l'esterno.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

- 1) **Dimissione:** All'atto della dimissione verrà consegnata al paziente una adeguata ed esauriente relazione medica. La relazione medica conterrà tutte le informazioni socio-sanitarie relative al percorso effettuato dal paziente per consentire il proseguo delle cure al medico di famiglia o all'equipe assistenziale della struttura accogliente.
Qualora le dimissioni dovessero avvenire per inadempienza contrattuali o mutate condizioni sanitarie l'Ente gestore si attiverà per le dimissioni assistite tramite Comune e Ats.
- 2) **Emergenza sanitaria, organizzativa e gestionale:** In caso di necessità e urgenze cliniche non gestibili internamente il personale effettuerà la chiamata al Pronto Soccorso per il ricovero in struttura sanitaria. Il personale assistenziale è presente 24 ore su 24 permettendo un intervento tempestivo. Si garantisce la reperibilità telefonica del personale medico.

	Cure Intermedie San Francesco	CARTA DEI SERVIZI Pag. 15 di 15
---	---	---

- 3) **Gestione trasferimenti interni:** I trasferimenti interni da un servizio ad un altro vengono agevolati dal Direttore Sanitario, la RCA/CARE MANAGER, l'amministrazione in accordo con il caregiver.
- 4) **Gestione Imprevisti:** In caso di imprevisti e o malfunzionamenti tecnici gli operatori dovranno richiedere l'intervento delle ditte specializzate.