

Istituto "Mater Divinae Gratiae"	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

Guida per l'utente

INDICE

<i>Lettera di benvenuto</i>	<i>pag.2</i>
1. CHI SIAMO - Presentazione e principi fondamentali	3
<i>1.1 Cenni storici</i>	<i>3</i>
<i>1.2 Amministrazione e Dirigenza</i>	<i>3</i>
<i>1.3 La struttura residenziale</i>	<i>4</i>
<i>1.4 Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti</i>	<i>4</i>
2. Principi sull'erogazione del servizio	4
3. Missione e Politica per la Qualità	5
4. Servizi residenziali	6
<i>4.1 Servizi specifici</i>	<i>6</i>
<i>4.2 Servizi generali</i>	<i>9</i>
5. Modalità di accesso	9
6. Costi	9
7. Orari e visite esterne	10
8. Informazioni e sicurezza	10
<i>8.1 HACCP</i>	<i>10</i>
<i>8.2 Attuazione d.lgs. 81/2008 (modificato e integrato dal d.lgs 106/2009)</i>	<i>10</i>
9. Vita comunitaria	10
 <i>Informazioni utili</i>	 <i>11</i>
<i>Tutela e partecipazione</i>	<i>13</i>

Allegati:

- *Modulo di reclamo-segnalazione-proposta (RSP)*
- *Questionario di gradimento ospiti/ parenti (QGD)*
- *Carta dei diritti della persona anziana*

Istituto "Mater Divinae Gratiae"	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

Gentile Signore/a

La Carta dei Servizi che presentiamo vuole essere allo stesso tempo un punto di arrivo e di partenza.

Un punto di arrivo dopo anni di esperienza, di attuazioni, di ottemperanza alle normative che man mano erano emanate, ma particolarmente anni di donazione e di amore che si traduceva in servizio concreto ai vari bisogni delle nostre Ospiti; e un punto di partenza come una naturale evoluzione della qualità richiesta e precisata anche nelle normative degli Organi Civili Nazionali e Regionali.

L'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Struttura Istituto "Mater Divinae Gratiae", sita in località di Quercianella provincia di Livorno.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che si propongono, per far fronte in modo sempre esaustivo ai bisogni e alle attese delle Ospiti e degli Operatori.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno Strumento che è offerto perché possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che riguarda le nostre Ospiti.

Ai familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura; sono graditi suggerimenti a fini migliorativi e segnalazioni di eventuali disservizi.

Confidando nella collaborazione per un miglior benessere di tutte le Ospiti, ci proponiamo di offrire un servizio all'altezza delle Vostre aspettative.

La Direzione

<i>Istituto</i> <i>"Mater Divinae Gratiae"</i>	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

1. CHI SIAMO - PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

<p>Istituto "Mater Divinae Gratiae"</p> <p>Struttura per anziani non autosufficienti.</p> <p>Ente Provincia Toscana Addolorata Suore Passioniste di San Paolo della Croce</p> <p>Sede legale Via Dante Alighieri, 15 50058 Signa (FI)</p> <p>Sede Struttura Via Mario Puccini, 94 57128 Quercianella (LI)</p> <p>Tel. 0586 491010 - Fax 0586 491538</p> <p>e-mail: rsapassioniste15@gmail.com</p> <p>PEC: passionistequercianella@legalmail.it</p>
--

UBICAZIONE E INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

1.1 Cenni Storici

L'Istituto Mater Divinae Gratiae si trova in via M. Puccini 94 Quercianella (LI). È facilmente raggiungibile a mezza di strada asfaltata collegata con la Statale Aurelia, la Superstrada FI-PI-LI, A 11 e A 12.

L'edificio è situato in una posizione incantevole, circondato da una bellissima e riposante pineta e conifere secolari, piante ornamentali e aiuole fiorite all'ingresso.

Al mare vi si accede direttamente protette dell'ombra di una fitta macchia di arbusti e canne che degrada verso le scogliere. La discesa a scalini è pavimentata con materiale antisdrucciolo e protetto da corrimano.

La Struttura, interamente a servizio delle Ospiti, è costituita da due piani e un attico. Iniziò a funzionare come RSA all'inizio degli anni 80, accogliendovi il gruppo delle Ospiti reduci da Firenze, dove erano alloggiate presso una nostra struttura nella Villa La Loggia in Via Bolognese.

Per tal evento nell'edificio di Quercianella sono stati compiuti lavori di consolidamento strutturale: impiantistica, intonaci, infissi secondo le normative del tempo. Atri lavori di notevole portata sono stati compiuti nel tempo; si è trattato dell'ampliamento di un'ala con revisione e rifacimento di impianti secondo le più moderne concezioni urbanistiche, sistemazione esterna con pavimentazione e illuminazione per comodità e sicurezza delle Ospiti e visitatori.

Attualmente la struttura può ospitare 25 anziane non autosufficienti, secondo l'autorizzazione al funzionare, concesso dal comune di Livorno con prot. N. 6722 del 14 / 08 / 2018.

Istituto "Mater Divinae Gratiae"	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

1.2 Amministrazione e Dirigenza

L'Istituto è parte della Congregazione delle Suore Passioniste di San Paolo della Croce - Provincia Toscana Addolorata con sede a Signa (FI). La rappresentante legale pro-tempore è Altavilla Annunziata.

L'Istituto è amministrato sotto la dirigenza in loco da una Responsabile (Superiora), da una segretaria e da un'economista, tutte religiose, che curano gli aspetti gestionali, amministrativi e la contabilità ordinaria.

1.3 La Struttura Residenziale

L'Istituto "Mater Divinae Gratiae" è una Residenza Sanitaria Assistita per 25 Anziane non autosufficienti; nel documento di Autorizzazione a funzionare, concesso dal Comune di Livorno con prot. N. 6722 del 14/08/2018.

Nome residenza: Istituto Mater Divinae Gratiae

Indirizzo: Via Mario Puccini, 94 57128 Quercianella (LI)

Numero telefonico e fax: 0586 491010 / 0586 491538

1.4 Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti

La Struttura è di proprietà delle Suore Passioniste di San Paolo della Croce, che la gestiscono direttamente, ne curano la manutenzione, la sicurezza e il funzionamento sotto i vari aspetti ed esigenza propria dell'attività, in ottemperanza alle Leggi vigenti in materia e nello Spirito del Carisma della Congregazione:

"Vivere, annunciare e promuovere la Memoria Passionis" come servizio alla vita.

Pertanto l'Istituto Mater Divinae Gratiae ha come *obiettivo generale*:

"OFFRIRE A PERSONE ANZIANE DI SESSO FEMMINILE, CHE SI TROVANO NELLA NECESSITA' SOCIALE, UN LUOGO ACCOGLIENTE ED UNA ASSISTENZA CONTINUA INTEGRATA: FISICA, PSICHICA, RIABILITATIVA E SPIRITUALE, CHE LE SOSTENGA ED INCORAGGI A SVOLGERE IL PIU' DIGNITOSAMENTE POSSIBILE LA PROPRIA VITA".

Sono garantite prestazioni socio assistenziali, sanitarie e riabilitative, nonché specialistiche in convenzione con l'Azienda AUSL.

2 PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Istituto "Mater Divinae Gratiae" intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va

Istituto "Mater Divinae Gratiae"	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

L'Istituto fa proprio tale principio considerando ciascuna cliente (Ospite) come unica e programmando le attività in modo personalizzato, mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità

I soggetti erogati hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

L'istituto fa proprio tale principio, garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. L'eventuale interruzione è espressamente regolata dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adattare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

L'istituto fa proprio tale principio, garantendo un servizio di assistenza continuo 24 ore su 24.

Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati, in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'Ospite.

Diritto di scelta

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori - ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente - in particolare per i servizi distribuiti dal territorio.

L'istituto fa proprio tale principio, rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente (Ospite), ma tenendo presente che: *relazione di cura*, significa anche sostenere la persona in condizioni di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente (Ospite).

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'istituto fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente (Ospite) nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti, familiari, Ospiti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca; il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali delle Ospiti, tra operatori e professionisti da un lato e Ospiti e familiari dall'altro.

Efficacia ed efficienza

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficacia ed efficienza.

L'istituto fa propri sia il principio di efficacia: verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'Ospite siano stati o meno raggiunti; sia quello di efficienza: verificando costantemente

Istituto "Mater Divinae Gratiae"	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre l'Istituto mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione.

3 MISSIONE E POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Istituto offre una risposta residenziale a persone anziane di sesso femminile, in condizioni di non autosufficienza, le quali, per fragilità psico-fisiche o per cause contingenti, hanno bisogno di lasciare la propria abitazione, per inserirsi in un contesto abitativo integrato, dotato di servizi di sostegno.

Le Ospiti trovano nell'Istituto *Mater Divinae Gratiae* il luogo, dove trascorrere l'ultimo periodo della propria esistenza, accudite ed amate.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede l'Istituto *Mater Divinae Gratiae* impegnato a:

- definire ed aggiornare sulla base di valutazioni multi professionali, progetti di intervento personalizzati;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando e sviluppando le capacità funzionali residue dell'Ospite;
- collaborare per una maggiore apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda AUSL e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione, con la consapevolezza che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda, quindi, oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione e un recupero soddisfacente del Cliente (Ospite), risulta fondamentale l'umanità e, in senso cristiano, l'amore, elemento chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

4 SERVIZI RESIDENZIALI

Ospitalità definitiva

È rivolta a donne anziane in stato di bisogno, non autosufficienti che, per condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

L'Ospite è accolta nella Struttura privatamente o sulla base del PAP redatto dalla UVM competente per territorio.

In seguito, tali indicazioni sono verificate mediante attenta valutazione da parte del personale interno a ciò deputato.

L'accoglienza in struttura prevede il godimento dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 4.1 e 4.2.

La struttura si impegna al soddisfacimento di tutti i bisogni della persona ma deve esserci la collaborazione del familiare/tutore, in caso di bisogno.

Istituto "Mater Divinae Gratiae"	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

4.1 Servizi specifici

Vitto	<p>La preparazione dei pasti avviene nella cucina interna della struttura. Il servizio di refezione è eseguito nella sala da pranzo presente al piano terra col seguente orario:</p> <p>colazione ore 08,00 pranzoore 11,30 merenda..... ore 15,00 cenaore 18,30</p> <p>Il menù è strutturato sotto stretto controllo di un dietista ed è validato dall'ASL. È articolato su sette giorni, per ognuno dei quali sono previste portate diverse e variazioni su 4 settimane e 2 stagioni: invernale e estivo. Il menù rimane esposto nella sala da pranzo.</p>
Alloggio	<p>La Struttura, munita di due ascensori, è costituita di 2 piani:</p> <p><i>Piano terra:</i> portineria - 2 sale accoglienza - cucina - sala da pranzo - soggiorno ambulatorio - bagno per visitatori - stanza d'isolamento con bagno geriatrico - 2 stanze da letto con bagno dedicato.</p> <p><i>1° piano:</i> camere da letto con bagno geriatrico dedicato.</p> <p>In totale N° 15 camere da letto di cui:</p> <p style="text-align: right;">N° 5 camere a 1 letto con bagno N° 8 camere a 2 letti “</p> <p>Al 1° piano è presente un bagno assistito. Tutte le camere sono arredate con armadio personale a due ante con sopralzo per gli indumenti fuori stagione, comodo. È possibile personalizzare i propri spazi con piccoli oggetti e ricordi personali.</p>
Piani assistenziali e progetti terapeutici individualizzati definiti	<p>Al momento dell'ammissione l'Ospite deve presentare il PAP (Progetto Assistenziale Personalizzato) fornito dai Servizi Sanitari competenti. In base a tale PAP, la struttura elabora per ciascuna Ospite piani d'assistenza e progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multi professionale e stila il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato) con programmi terapeutici riabilitativi e con scadenza di valutazione ogni sei mesi.</p>
Assistenza infermieristica	<p>Le Ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica in sede, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore. Il personale provvede alla preparazione, somministrazione della terapia prescritta dal MMG, controllo dei parametri vitali, medicazioni e quant'altro è di propria competenza.</p>

Istituto "Mater Divinae Gratiae"	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

Assistenza medica e specialistica	<p>Le Ospiti usufruiscono dei MMG, che operano in convenzione con l'Azienda Sanitaria Locale, con visite una volta al mese o al bisogno.</p> <p>L'Assistenza Medica Specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei Presidi Ambulatoriali e/o Ospedalieri di zona (o eventualmente in cliniche convenzionate, o altrove a richiesta dei familiari).</p> <p>Per il trasporto in Struttura Ospedaliera su prescrizione medica, sono informati i familiari o la persona garante di riferimento.</p>
Attività educativa, di animazione e occupazionale	<p>Personale preparato garantisce lo svolgersi delle attività di animazione e di terapia occupazionale, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psico-fisico della persona e favorire il mantenimento della qualità della vita a livello più elevato possibile.</p>
Fisioterapia	<p>L'attività riabilitativa mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue dell'Ospite.</p> <p>Sono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultato di salute e, al bisogno, è favorito l'utilizzo di ausili personalizzati.</p> <p>Per eseguire quest'attività la Struttura è attrezzata di una palestra.</p>
Igiene e cura della persona	<p>La cura e l'igiene della persona sono garantite dagli Operatori addetti all'assistenza, che agiscono sulla base delle condizioni personali delle Ospiti a loro affidate e in coerenza alle indicazioni del MMG, del personale infermieristico e fisioterapico.</p>
Parrucchiera	<p>Il servizio di <i>Parrucchiera</i> è presente due volte alla settimana nella struttura. È comunque permesso alle Ospiti che lo richiedono di recarsi fuori della Struttura per un servizio di loro piacimento.</p>
Podologo	<p>Il servizio di podologo è presente a seconda delle necessità delle Ospiti la prima erogazione mensile è gratuita per le Ospiti con quota sanitaria.</p>
Comodità collettive e individuali	<p>Attraverso impianti ed apparecchiature specifiche vengono assicurate: acqua calda e fredda, riscaldamento centralizzato.</p> <p>Gli spazi esterni, pavimentati con materiale antisdrucciolo, sono attrezzati con dondoli, panchine, sedie e tavolini, dove le Ospiti possono passeggiare e trattenersi anche con i loro familiari e amici, godersi la visione panoramica del mare o l'ombra gradevole della pineta.</p>
Servizio pulizia e sanificazione ambientale	<p>La pulizia e la sanificazione degli ambienti interni vengono svolte dal personale dipendente della struttura 2 volte a giorno.</p>

Istituto "Mater Divinae Gratiae"	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

Guardaroba lavanderia stireria	Per il lavaggio della biancheria intima e vestiario delle Ospiti provvede una ditta esterna. Pure per la biancheria piana il servizio è affidato ad una lavanderia esterna.
--------------------------------------	--

Gite esterne Passeggiate nel paese	Una volta l'anno le Ospiti possono partecipare alla Giornata Diocesana del Malato, generalmente nel mese di maggio. Occasionalmente anche la Struttura organizza uscite per piccoli gruppi. Quando il tempo lo permette, le Ospiti, accompagnate da una o più assistenti, possono uscire per il paese.
--	--

Assistenza Religiosa	Il servizio di assistenza religiosa è garantito dal sacerdote che svolge il proprio ministero all'interno della Struttura, con programma preparato in accordo con la Direzione. L'attività religiosa rivolta a chi desidera usufruirne, si articola nei seguenti momenti: ore 7.00 Santa Messa celebrata nella cappella della Struttura, la domenica ore 7.30; ore 8.30 Santa Messa e ore 18.00 Santo Rosario in TV; ogni primo venerdì del mese viene celebrata la S. Messa nel salone per tutte le Ospiti; in quaresima si fa la Via Crucis ogni venerdì, mentre nel mese di maggio si recita quotidianamente il Santo Rosario. Viene garantita la somministrazione di Sacramenti particolari (Confessione e Unzione degli Infermi) su richiesta dell'Ospite o dei familiari.
-------------------------	--

4.2 Servizi Generali

Sala da pranzo	La Struttura è dotata di una grande sala da pranzo con attrezzatura propria e, annesso, office per il lavaggio delle stoviglie.
----------------	---

Sala TV	La sala soggiorno è dotata di TV e videoregistratore.
---------	---

Sala polivalente	La sala soggiorno permette di svolgere, durante l'anno, incontri, concerti e altri momenti di festa (es. concerto di Natale, la Befana, il carnevale, festa patronale di S. Anna, etc...).
------------------	---

Servizio telefonico	È possibile ricevere ed effettuare telefonate dall'esterno; il centralino provvede a smistare le telefonate in una sala dove l'Ospite può parlare liberamente nel rispetto della privacy. L'Ospite in grado di utilizzare un cellulare personale è libera di gestire le proprie comunicazioni con i familiari/amici o Tablet (videochiamata).
---------------------	---

Luogo di culto	La Struttura è fornita di una Cappella esterna, dove le Ospiti che lo desiderano possono recarsi durante la giornata e partecipare alle celebrazioni eucaristiche.
----------------	--

Istituto "Mater Divinae Gratiae"	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

Ricoveri ospedalieri	In caso di ricovero in Ospedale, la Struttura mantiene comunicazione con i familiari/tutori e con i medici dell'Ospedale e viceversa.
----------------------	---

5 MODALITA' DI ACCESSO

L'ammissione avviene in seguito ad un colloquio conoscitivo con la persona interessata, con i suoi familiari/tutori e/o l'Ente Pubblico competente (es. Servizi Sociali). L'ammissione nell'Istituto presuppone che la persona interessata, in condizione di non autosufficienza, sia in possesso del Titolo d'acquisto, comprendente una quota sanitaria e una sociale. La struttura deve pertanto ricevere un'Impegnativa-Modulo da parte dei Servizi competenti, dove siano riportati il PAP (Progetto Assistenziale Personalizzato), le schede e le scale per la valutazione multidisciplinare delle condizioni di bisogno della persona compilate, l'indicazione dei corrispettivi sanitari e sociali del Titolo d'acquisto.

Successivamente viene fatta la domanda scritta su apposito modulo predisposto dalla Direzione.

Per la documentazione ulteriore, richiesta al momento dell'accoglienza, vedi il Regolamento Interno.

Accertarsi che il MMG sia disponibile per venire a visitare l'Ospite nella struttura per l'eventuale cambio MMG e/o cambio residenza.

6 COSTI

La retta giornaliera è comprensiva di tutte le prestazioni alberghiere ed assistenziali di base descritte nella presente Carta dei Servizi e specificate nel Regolamento Interno.

La retta dell'Ospite non autosufficiente è costituita dal Titolo d'acquisto rilasciato dai Servizi competenti, composto da un corrispettivo sanitario e uno sociale.

Nel caso in cui all'Ospite non autosufficiente non venga riconosciuto il diritto al Titolo d'acquisto, l'importo totale della retta deve essere sostenuto dall'Ospite stessa.

La quota mensile è ricavata dalla retta giornaliera moltiplicata per i giorni di ogni mese.

Ulteriori chiarimenti e dettagli sono riportati nel Regolamento Interno.

7 ORARI E VISITE ESTERNE

L'Istituto osserva un orario di apertura dell'ufficio amministrativo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e dalle 15,00 alle 17,00.

Ogni Ospite può ricevere visite da parte di familiari, parenti e amici liberamente. Si raccomanda solo che l'accesso alla struttura - per rispetto della privacy - non si concentri nelle fasce orarie di svolgimento delle attività d'igiene personale, della terapia e dei pasti. (**nel tempo pre-covid**)

8 INFORMAZIONE E SICUREZZA - CONSENSO INFORMATO (Tutela della privacy D.lgs. 196/2003)

Tutti gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle Ospiti.

Al momento della presentazione della domanda di accoglienza, sarà richiesto all'Ospite, al familiare, o al tutore, il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Struttura.

A) Il MMG informa il paziente e i parenti sull'iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce il consenso

Istituto "Mater Divinae Gratiae"	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

informato del paziente e/o dei familiari/tutori per la programmazione di esami diagnostico - clinici invasivi e di ogni altro atto medico di una certa complessità, dando esaurienti informazioni, inclusi i rischi, per quanto di competenza.

B) L'Istituto garantisce il rispetto della privacy delle Ospiti, conservando i dati, particolarmente quelli sensibili, su cartaceo e informatizzati, attenendosi a tutte le normative di legge.

8.1 HACCP

L'Istituto gestisce internamente il servizio di cucina e l'autocontrollo HACCP.

8.2 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/2008, (modificato e integrato dal D.Lgs. 106/2009)

L'Istituto ottempera gli obblighi del Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in Struttura, predisponendo quanto la legge prescrive e curando il costante aggiornamento dei documenti sulla sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale operativo.

9 VITA COMUNITARIA

L'Istituto, per rendere il più possibile serena e confortevole la permanenza delle Ospiti nella nostra Struttura, si propone di favorire:

- un clima di socializzazione e di familiarità, attraverso rapporti personali e rispettosi con le Ospiti e i familiari;
- il mantenimento di rapporti sereni e proficui con l'esterno: familiari - amici - territorio - associazioni di volontariato, parrocchia, etc;
- l'ascolto di eventuali segnalazioni e suggerimenti per un apporto sempre migliore al servizio.

INFORMAZIONI UTILI

Dimissioni volontarie dell'ospite con titolo di acquisto

L'Ospite che, per qualsiasi motivo, vuole trasferirsi in altra Struttura, o inserirsi nella Nostra da altra Struttura, deve essere in possesso dell'Autorizzazione, preventivamente richiesta dall'Ufficio Integrato, in quanto il trasferimento deve essere preventivamente autorizzato dagli Uffici Competenti.

Alimenti

Nel rispetto della normativa vigente in tema di igiene degli alimenti, al fine di ridurre il rischio di tossico infezioni e garantire la sicurezza delle Ospiti, **la Struttura ha disposto le seguenti regole di comportamento che i familiari e amici devono rigorosamente seguire:**

1. Durante le visite non è consentito dare alle Ospiti alimenti dei quali non si conosca la provenienza, gli ingredienti e la data di scadenza;

Istituto "Mater Divinae Gratiae"	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

2. Non è altresì consentito dare alimenti dolci o ad alto contenuto calorico alle altre Ospiti senza il permesso della Responsabile, in quanto potrebbero essere affette da patologie come il diabete o in regime dietetico controllato.
3. È consentito portare alimenti esclusivamente integri o confezionati con scontrino d'acquisto.
4. Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza **è vietato fumare sia all'interno della Struttura che nel giardino.**

Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche

Nella Struttura è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, che può scattare tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso.

Il piano di emergenza fornisce informazioni per ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone 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.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza delle Ospiti.

Al fine di garantire la sicurezza tecnologica e impiantistica sulle attrezzature e nei riguardi di possibili incidenti, sono predisposti protocolli di utilizzo e un piano delle manutenzioni per le attrezzature e gli impianti definiti pericolosi nella relazione sulla valutazione dei rischi (D.lgs. 626/94 e revisione successive).

Presidi sanitari e ausili

Il servizio infermieristico provvede all'approvvigionamento dei farmaci mutuabili prescritti dal MMG e quelli non mutuabili a carico del familiare (con il consenso del familiare stesso, la struttura può acquistare il farmaco: alla fine del mese dello stesso può essere versato con la retta mensile).

Sono forniti *temporaneamente in uso*, cioè fino all'ottenimento di ausili personali da parte dell'AUSL competente, i presidi per la prevenzione e per la cura delle lesioni cutanee da decubito, gli ausili per la deambulazione e per gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.). nel caso in cui l'ospite non possa usufruire dei servizi dell'ASL, devono essere i parenti ad intervenire economicamente.

È la nostra premura illustrarvi tutte le procedure disponibili al fine di potere attingere ai servizi dell'ASL.

Altri certificati.

Il rilascio di altri certificati medici deve essere chiesto al MMG.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative, di ricovero o a fini fiscali, va richiesto agli uffici della Direzione.

Lavanderia

La Struttura si avvale di un servizio di lavanderia esterna per la biancheria personale e piana.

Parrucchiera e Podologo

La Direzione garantisce il servizio, che è svolto da personale dipendente qualificato e liberi professionisti.

<i>Istituto "Mater Divinae Gratiae"</i>	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

Notizie utili per una buona permanenza

L'Ospite può uscire liberamente dalla Struttura su richiesta del familiare, per poche ore o per più giorni, previa autorizzazione da parte della Direzione e sottoscrizione di un modulo da parte del familiare/tutore.

Corrispondenza

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari dalla Responsabile della Struttura, che provvede altresì all'inoltro della corrispondenza in partenza.

Viene assicurato il rispetto della riservatezza ai sensi delle normative vigenti.

Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

La Struttura non svolge servizi di custodia degli oggetti o dei valori detenuti dalle Ospiti e, conseguentemente, non risponde dello smarrimento o del furto degli stessi.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Funzioni d' informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e verifica.

La Struttura "*Mater Divinae Gratiae*" cura le relazioni con l'utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo di 5 funzioni fondamentali:

- informazione
- accoglienza
- tutela
- partecipazione
- verifica.

Relazioni con il pubblico

La Direzione è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione;
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati;
- raccoglie suggerimenti e osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni.

La Direzione informa che all'inizio di ogni anno valuta l'opportunità di instaurare rapporti di collaborazione con i servizi di volontariato e/o comunità locali e/o altri servizi.

Istituto "Mater Divinae Gratiae"	CARTA DEI SERVIZI			
	CODICE DOC. 01.01	REV. N° 06	DEL 08.06.2021	PAG. 1 DI 14

Informazione e accoglienza

La predisposizione e diffusione di strumenti informativi (Carta dei Servizi) costituisce il canale principale di attuazione dell'informazione.

Tutela

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite, il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami alla Responsabile.

Inoltre tutela i diritti citati nella carta dei diritti della persona anziana (*vedi allegato*).

Partecipazione e verifica

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento delle Ospiti e degli organismi che li rappresentano. (È difficile poter programmare una rappresentanza dei familiari delle Ospiti, poiché sono poco presenti o per lontananza o per motivi familiari, ciò ci obbliga a trovare altre forme di coinvolgimento, al fine di garantire un servizio sempre più rispondente al miglioramento e soddisfacimento di tutti.)

La verifica della qualità del servizio e dell'attuazione degli standard, sarà effettuata utilizzando diverse metodologie:

- Questionari di soddisfazione annualmente distribuiti alle Ospiti e/o dove è possibile ai loro familiari.
- Interviste
- Filmati

Questa carta dei servizi sostituisce la precedente (2018).

Quercianella, giugno 2021