

	Nome e Cognome	Funzione	Data	Firma
Verificata da	Jessica Adinolfi	RSGQ Rappr. Direzione		
Approvata da	Carla Novi	Direzione Sanitaria		
Approvata da	Leonilda Renzullo	Amministratore Unico		

Indice

1. Premessa	2
2. La Carta dei Servizi ed i Principi fondamentali	2
3. Diritti dell'Utente	3
4. Doveri dell'utente	4
5. Chi Siamo - (Presentazione, Organizzazione ed Ambito Territoriale)	5
6. La Nostra Sede (Informazioni generali)	6
7. Servizi e Prestazioni	7
8. Orari, Costi e Modalità di Pagamento	8
9. Criteri e Modalità di Accesso alle Prestazioni	8
10. Percorso di Trattamento	9
11. Tempi di attesa e Piano Regionale di Contenimento delle Liste di attesa	10
12. Meccanismi di Tutela e Verifica	10
12.1. Verifica delle prestazioni	10
12.2. Suggerimenti e Reclami	10
12.3. Richiesta Informazioni e Comunicazione	11
12.4. Rilascio della Cartella Personale	11
13. Impegni e Programmi di Miglioramento	12
14. Standard di Qualità	14
15. Regole, Indennizzi e Modalità di Ricorso degli Utenti per Mancato Rispetto degli Standard di Qualità	14

1. Premessa

Gentile utente, allo scopo di fornirLe un quadro strutturato delle attività sviluppate presso la nostra sede di Via Parallela Duomo in Sarno e di adempiere ad un preciso obbligo legislativo, Le presentiamo la “Carta dei Servizi Socio-Sanitari” della Struttura denominata “Residenza LARS”.

Questo strumento si colloca tra le iniziative intraprese per migliorare la qualità dei servizi offerti, ponendo sempre al centro delle nostre attività l’utente ed i suoi bisogni ed è stato redatto nel rispetto del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n° 6 del 19/05/1995, delle Linee Guida del Ministero della Sanità del 02/95, dell’articolo 13 della Legge 328/2000 e della L.R. 11/2007 della Regione Campania).

2. La Carta dei Servizi ed i Principi fondamentali

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995, vincola tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o convenzione, ad adottare proprie “**Carte dei Servizi**”, che diventano un vero e proprio PATTO tra le strutture del SSN ed i CITTADINI.

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento estremamente valido al fine di rendere più trasparente il rapporto tra chi eroga i servizi ed il cittadino/utente che ne usufruisce.

All’interno della nostra Carta dei servizi, che recepisce gli obiettivi di qualità espressi dalla struttura, sono definite, tra le altre:

- caratteristiche della struttura ed ambito territoriale, principi fondamentali
- modalità di accesso
- tipologie e modalità di erogazione delle prestazioni/servizi
- standard di qualità dei servizi
- impegni e programmi di miglioramento
- meccanismi di tutela e verifica (modalità adottate per la valutazione delle prestazioni rese, le modalità di presentazione di eventuali reclami, etc.....) ed indicazioni da Piano Regionale di contenimento delle liste di attesa.

La nostra Carta dei Servizi Socio-Sanitari, che è uno strumento dinamico e quindi, anche sulla base dei suggerimenti ed osservazioni degli utenti, potrà essere portato in revisione ed integrato per migliorarne contenuti, chiarezza e completezza, si fonda sui seguenti principi ispiratori:

- **Continuità** L'erogazione dei servizi deve essere regolare, continua ed ininterrotta. Eventuali interruzioni o irregolarità vanno regolamentate ed attuate nell'ottica di perseguire il minor disagio possibile all'utente.
- **Uguaglianza** Tutti gli utenti hanno diritto al medesimo tipo di trattamento indipendentemente dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione e dall'opinione politica. La parità di trattamento va garantita a prescindere dalla diverse categorie o fasce sociali e dalle differenti aree geografiche di provenienza, quand'anche queste aree non siano facilmente raggiungibili.
- **Partecipazione** Deve essere garantita la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio in termini di collaborazione e tutela al diritto di corretta erogazione del servizio. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni in possesso della Struttura che lo riguardano così come previsto dalla normativa vigente. L'utente può inoltrare alla Struttura proposte, suggerimenti, osservazioni nonché valutazioni circa i servizi erogati.
- **Diritto di scelta** In accordo a quanto consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere i servizi tra i soggetti erogatori presenti sul territorio.
- **Diritto all'accesso** Tutti i cittadini ed utenti devono poter accedere liberamente alla Struttura ed ai suoi servizi.
- **Imparzialità e Rispetto** Il personale sanitario ed amministrativo è tenuto ad assumere, verso gli utenti, atteggiamenti e comportamenti obiettivi, rispettosi, giusti ed imparziali. Analogamente l'interpretazione delle norme di settore, l'applicazione di clausole e/o condizioni generali e specifiche va condotta secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Efficacia ed Efficienza** L'Organizzazione deve impegnarsi costantemente a migliorare i propri livelli di efficacia ed efficienza, al fine di fornire all'utente un servizio sempre più soddisfacente.

3. Diritti dell'Utente

La "Residenza LARS" adotta e fa propri, formalizzandoli attraverso la Carta dei Servizi Socio-Sanitari, i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2. DIRITTO ALL'ACCESSO

Ogni Individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede, I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. DIRITTO AL CONSENSO

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Ogni Individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6. DIRITTO ALLA PRIVACY ED ALLA CONFIDENZIALITÀ

Ogni Individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE

Ogni Individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

8. DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni Individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

10. DIRITTO ALL'INNOVAZIONE

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI

Ogni Individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni Individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. DIRITTO AL RECLAMO

Ogni Individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni Individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Inoltre, agli ospiti la "Residenza LARS" garantisce l'assistenza spirituale e religiosa secondo la confessione di ciascuno di loro.

4. Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

- L'Utente che accede alla struttura deve avere un comportamento corretto e responsabile ed impegnarsi a collaborare con il medico, i terapisti, gli operatori di riferimento e tutte le Funzioni della struttura;
- L'Utente è tenuto ad evitare di creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della Struttura;
- L'Utente deve informare tempestivamente la Struttura sulla propria eventuale intenzione di rinunciare a cure e/o prestazioni sanitarie programmate;
- L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- L'Utente è tenuto al rispetto dell'Organizzazione e degli orari di terapia stabiliti;
- L'Utente ha il dovere di informarsi sull'Organizzazione della Struttura utilizzando sedi e tempi definiti;
- E' opportuno che gli utenti e gli accompagnatori si spostino all'interno della Struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse;
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;
- All'interno della Struttura è vietato fumare;
- Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento delle attività ed il benessere del cittadino utente.

5. Chi Siamo - (Presentazione, Organizzazione ed Ambito Territoriale)

La società Centro Juventus Sarno S.r.l., operante nel settore sanitario dal 1989, nel mese di novembre 2017 ha modificato la propria ragione sociale in La Filanda LARS S.r.l., nonché la sede legale e la sede operativa delle attività riabilitative, entrambe localizzate ora in via Roma n° 3, in Sarno. La Società La Filanda LARS S.r.l. eroga:

- trattamenti riabilitativi (ex art. 26 L.28/12/78 n.833 e L. R. 15/03/84 n. 11 in regime ambulatoriale e domiciliare presso la sede di Via Roma n° 3, in Sarno (Struttura denominata: Polo Specialistico Riabilitativo);
- trattamenti Socio-Sanitari per disabili (L.R. 08/2003) in regime Semiresidenziale (Centro Diurno) e Residenziale (RSA) presso la sede di Via Parallela Duomo snc in Sarno (Struttura denominata: Residenza LARS);
- servizi di assistenza sociale per anziani in regime residenziale presso la sede di Via Isonzo n° 22, in Sarno (Struttura denominata: Casa Albergo Santa Rita).

La presente Carta dei Servizi Socio-Sanitari si riferisce unicamente alle attività erogate presso la sede di via Parallela Duomo in Sarno e, per maggiori dettagli sulle attività erogate presso le altre sedi, si rimanda alle specifiche Carte dei Servizi.

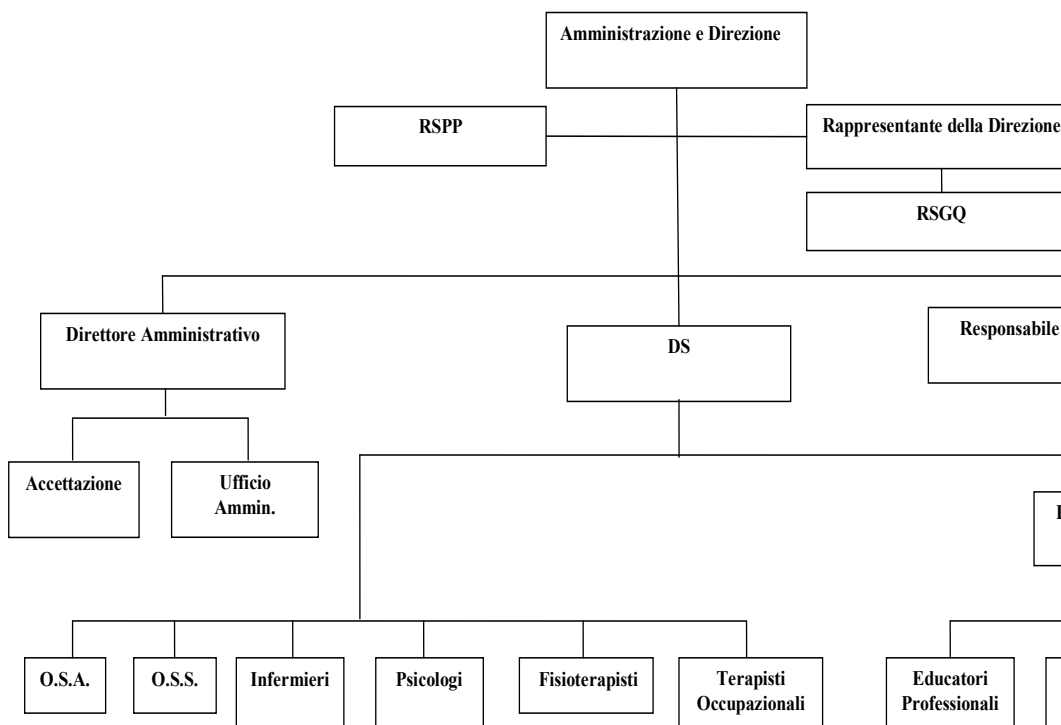
L'ambito territoriale nel quale opera è dunque quello del proprio comune di appartenenza con un bacino di utenza che, seppur prevalentemente riferibile al predetto comune, comprende anche utenti provenienti da altri distretti regionali.

La Struttura (riferendoci con questo termine alla sede di via Parallela Duomo) è accreditata con il SSN nell'ambito dell'Azienda Sanitaria Locale Salerno ed è, inoltre, organizzata per erogare trattamenti anche in regime privatistico in funzione di specifico tariffario aziendale reso disponibile all'utenza.

La Struttura si avvale di collaboratori di provata competenza e qualificati in accordo alle normative vigenti. La Direzione Sanitaria della Struttura di via Parallela Duomo è affidata alla dr.ssa Carla Novi.

Al fine di tutelare maggiormente l'utente e di migliorare il servizio offerto, le attività afferenti al Centro Diurno ed alla RSA la Struttura ha sviluppato ed adottato un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, certificato e periodicamente verificato da un organismo esterno di valenza internazionale. L'adozione di tale sistema di gestione ha comportato la definizione e formalizzazione di procedure e documenti di registrazione che regolano le principali attività e che costituiscono tutela a garanzia che le prestazioni vengano erogate in maniera efficace ed in forma controllata.

Di seguito si riporta schematica rappresentazione dell'organigramma funzionale della struttura:



6. La Nostra Sede (Informazioni generali)

La struttura che eroga prestazioni socio-sanitarie è ubicato nel Comune di Sarno, in via Parallela Duomo snc. Ha un'area esterna scoperta dotata di un ampio giardino di circa 2600 mq ed una superficie coperta pari a circa 1800 mq, suddivisa come di seguito indicato:

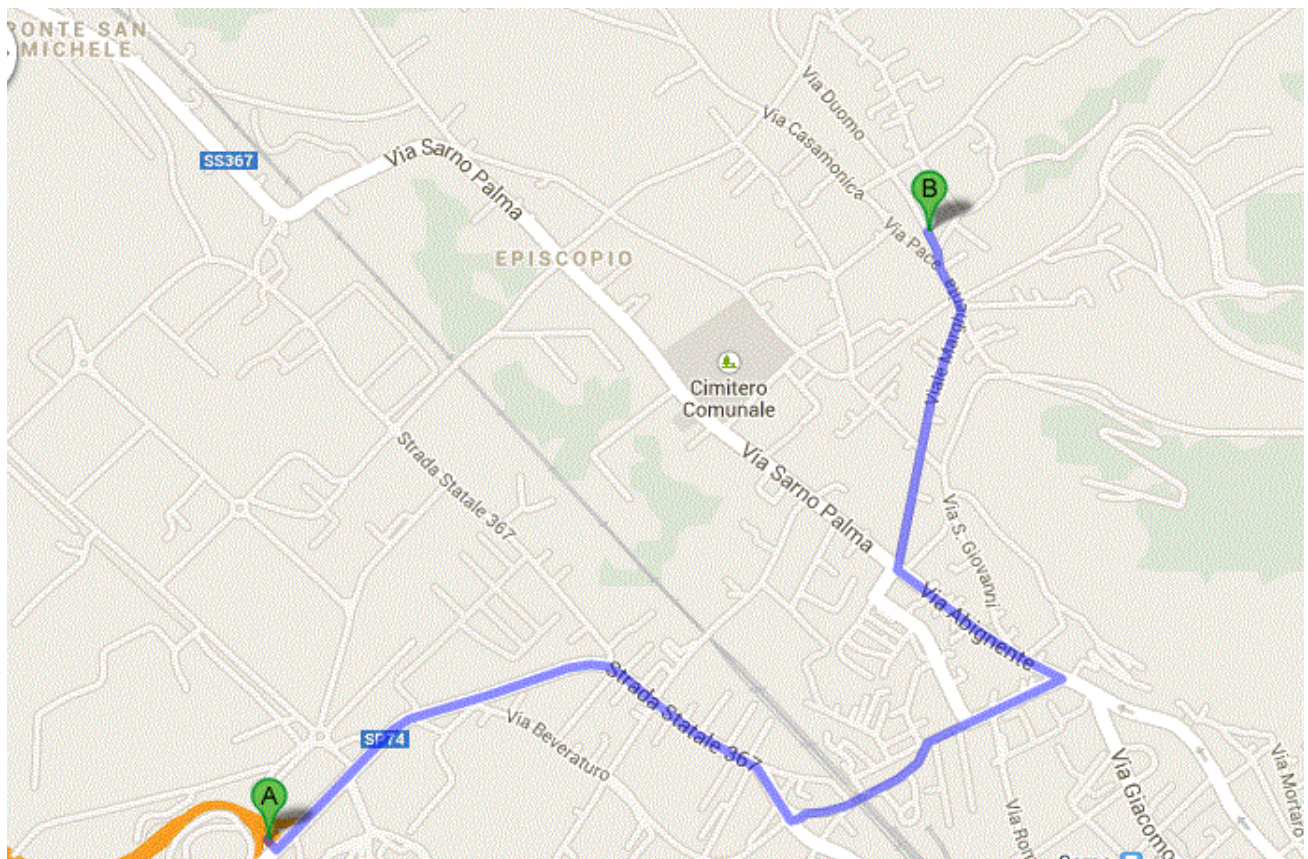
LOCALIZZAZIONE	DESTINAZIONE
Livello 0	Accettazione, Direzione Sanitaria, Servizio Sociale, Sala di attesa, ambulatori, box per terapie riabilitative, palestra, zona per le attività ludiche, laboratori, magazzino, Locali deposito, spogliatoi ed archivi
Livello 1	Camere di degenza, locale di controllo personale, bagni, locali zona cucina, sala soggiorno mensa, locali di servizi all'ospite, locale camera ardente
Livello 2	Bagno assistiti, Locali vari
Livello 3	Depositi

INDIRIZZO, INDICAZIONI E RAPPRESENTAZIONE SCHEMATICA PER RAGGIUNGERE IL SITO

Indirizzo: Via Parallela Duomo snc - 84087 – Sarno (Salerno)

Come raggiungerci

- Autostrada Caserta-Salerno uscita Sarno e proseguire per il centro.
- Autostrada Napoli-Salerno uscita sia Angri che Nocera Inferiore e proseguire con strade provinciali e comunali per Sarno centro.



7. Servizi e Prestazioni

La Struttura opera nell'ambito dei trattamenti socio-sanitari per disabili ed eroga prestazioni Socio-Sanitarie nei seguenti regimi di trattamento:

- **Semiresidenziale**
- **Residenziale**

Nella tabella che segue sono riportate le principali prestazioni erogate dalla Struttura attraverso i propri collaboratori, differenziando le prestazioni comuni (erogate per entrambe i regimi di trattamento) dalle prestazioni erogate esclusivamente in regime Residenziale.

Tipologia di Prestazione	Regime di Trattamento
<ul style="list-style-type: none"> • Prestazioni fisioterapiche e riabilitative finalizzate al mantenimento delle abilità acquisite, allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché alla rieducazione psico-sociale, ed al completamento di percorsi terapeutici riabilitativi iniziati in altre sedi. Tali attività comprendono anche i Laboratori di Terapia Occupazionale che prevedono attività di Musicoterapia, Teatro, Ceramica, Cartapesta, Giardinaggio, Taglio e Cucito, etc.... • Attività di animazione, socializzazione, ricreative di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine • Attività sociali, comprendenti interventi socio-culturali ricreativi ed attività mirate a recupero, al reinserimento, all'autonomia, alla salvaguardia della vita affettiva e di relazione dell'utente, in coordinamento e collegamento con gli altri servizi della rete e con il nucleo familiare, parentale ed affettivo della persona • Attività di assistenza tutelare e di aiuto infermieristico che comprendono l'igiene dell'ospite e la cura del suo abbigliamento, l'aiuto personale e l'alimentazione dell'ospite, l'accompagnamento e supporto a terapie sanitarie e riabilitative, la mobilitazione periodica dell'ospite in caso di allettamento prolungato per la prevenzione della piaghe da decubito • Prestazioni infermieristiche che comprendono, oltre le normali prestazioni di routine, il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica, di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti • Consulenze protesiche (ove necessario) • Prestazioni alberghiere comprendenti il vitto ed i servizi generali 	<p>Semiresidenziale e Residenziale</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Trasporto, accompagnamento ed eventuale assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie (visite e consulenze specialistiche) all'esterno della RSA • Prestazioni alberghiere comprendenti alloggio ed i servizi generali 	<p>Residenziale</p>

8. Orari, Costi e Modalità di Pagamento

La struttura osserva i seguenti orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Ai familiari ed ai tutori degli ospiti in regime residenziale l'accesso alla struttura è garantito tutti i giorni in orario antimeridiano e pomeridiano nelle aree dedicate agli incontri. Inoltre, in caso di necessità, ai familiari ed ai tutori degli ospiti, è garantito l'accesso alla struttura durante il giorno e la notte, compatibilmente con le esigenze di assistenza e cura degli ospiti.

Per eventuali ulteriori informazioni è possibile contattarci telefonicamente al seguente numero: 081 5136540. oppure visitare il nostro sito internet: www.residenzalars.it

Potete inoltre contattarci all'indirizzo di Posta elettronica: info@residenzalars.it o tramite fax al: 081 5136540

COSTI

Gli eventuali costi a carico degli utenti sono:

- la quota di compartecipazione da versare direttamente alla Struttura, se prevista dall'UVI ed indicata nell'autorizzazione al trattamento
- per i paganti in proprio, quelli previsti dal tariffario aziendale disponibile all'utenza;

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Sono previste le seguenti modalità di pagamento: contante, assegni, carta di credito, bancomat

9. Criteria e Modalità di Accesso alle Prestazioni

Compatibilmente con la disponibilità e distribuzione dei posti-residenza sul territorio regionale, le strutture residenziali, a parità di gravità ed urgenza e tenendo conto della libera scelta del cittadino e delle migliori possibilità di salvaguardare le sue relazioni sociali, ospitano nell'ordine:

- persone residenti nello stesso comune o circoscrizione;
- persone residenti nel distretto e ambito territoriale in cui è ubicata la struttura;
- persone residenti in altri ambiti o distretti A.S.L. di appartenenza;
- persone residenti in A.S.L. diverse

Per Trattamenti erogati in regime di convenzione ASL, le modalità di accesso sono le seguenti:

- Prescrizione del medico di base da presentare all'UVI della ASL di appartenenza per la valutazione
- Visita di valutazione presso la ASL di appartenenza con rilascio del Progetto/Programma di trattamento da parte dell'UVI
- Consegna del Progetto/Programma di Trattamento nostra Struttura, previo rilascio autorizzazione al trattamento dei dati
- Stesura del Piano Terapeutico CDI ed RSA da parte del medico responsabile della "Residenza LARS" e comunicazione disponibilità alla presa in carico
- Nulla Osta del della ASL sul Piano Terapeutico della Struttura
- Consegna documentazione (Piano terapeutico della "Residenza LARS" e Progetto/Programma di Trattamento ASL) alla ASL per il rilascio dell'Autorizzazione al trattamento (contratto)
- Consegna dell'Autorizzazione al trattamento alla nostra Struttura per inizio del percorso di trattamento

Per Trattamenti erogati in regime privatistico, le modalità di accesso sono le seguenti:

- Rilascio autorizzazione al trattamento dei dati
- Verifica della documentazione sanitaria presentata dal potenziale ospite
- Informazioni su costi e modalità di erogazione del servizio
- Predisposizione di documento contrattuale
- Sottoscrizione di documento contrattuale ed inizio del percorso di trattamento

10. Percorso di Trattamento

Nella tabella che segue vengono riportate le principali fasi del percorso di trattamento.

Fase	Semiresidenziale e Residenziale
Arrivo autorizzazione	Visita di ammissione Apertura della Cartella Personale Incontro con l'Assistente sociale Informative e consenso al trattamento informato
Presenza in carico	Assegnazione operatori tecnici ed inserimento in un Gruppo di ospiti Inserimento nei documenti di pianificazione per il trattamento nel periodo di osservazione
Inizio trattamento / Osservazione	Somministrazione di test valutativo Osservazione in trattamento finalizzata ad approfondire esigenze specifiche dell'ospite e dinamiche all'interno del Gruppo Elaborazione del Piano Esecutivo Interno del Progetto Socio-Sanitario Personalizzato
Erogazione del trattamento	Sviluppo dei trattamenti in accordo a quanto pianificato ed autorizzato dalla ASL Valutazioni periodiche sull'andamento del trattamento Somministrazione di Test [intermedio (quando applicabile) e finale]
Fine ciclo autorizzato	Valutazioni degli Output del percorso di trattamento e conclusioni
Proposta di dimissione (applicabile per uscita definitiva dal percorso di trattamento)	Relazione di dimissione ed invio alle parti interessate
Follow up	Dove richiesto
Archiviazione e statistiche	Chiusura della Cartella Personale Acquisizione dei dati di interesse per le analisi statistiche

11. Tempi di attesa e Piano Regionale di Contenimento delle Liste di attesa

In relazione ai tempi di attesa ed alla gestione delle liste di attesa, la "Residenza LARS", compatibilmente con la capacità operativa massima assegnata, con la propria capacità organizzativa, con il tetto di spesa assegnato (finanziamento ASL) opera cercando di soddisfare sempre le esigenze e richieste dell'utente. Tuttavia, laddove all'atto della presentazione della documentazione, non dovessero essere disponibili posti in struttura, è prevista una Lista di attesa che viene gestita nel rispetto di quanto indicato nel precedente paragrafo 9, del livello assistenziale dell'ospite, e di tutte le ulteriori normative applicabili. Laddove l'utente decidesse di ricorrere a tale Lista di attesa, l'organizzazione provvederà ad avvertirlo all'atto della possibilità di ingresso in struttura.

12. Meccanismi di Tutela e Verifica

12.1. Verifica delle prestazioni

La verifica delle prestazioni e della qualità del servizio viene effettuata attraverso molteplici strumenti ed attività. I principali meccanismi di verifica utilizzati sono i seguenti:

- rilevazione periodica del grado di soddisfazione degli utenti, delle loro famiglie, per il cui dettaglio si rimanda a quanto riportato nel paragrafo "Standard di Qualità" del presente documento;
- rilevazione periodica del grado di soddisfazione degli operatori attraverso la somministrazione di specifici questionari e la elaborazione ed analisi dei relativi dati, con il cui supporto vengono all'occorrenza sviluppate specifiche iniziative di miglioramento;
- somministrazione, a tutti gli utenti, di test di valutazione in ingresso, in uscita e, per contratti/autorizzazioni che superino i 180 giorni, o laddove ritenuto opportuno dagli operatori, test in itinere;
- audit interni e da parte di Ente terzo accreditato, sul grado di applicazione del Sistema di gestione aziendale per la Qualità;
- valutazioni periodiche da parte degli operatori e delle Funzioni Sanitarie e responsabili del coordinamento per valutare l'andamento dei trattamenti.

12.2. Suggerimenti e Reclami

La Struttura pone al centro delle proprie iniziative ed attività l'utente ed i suoi bisogni. Conseguentemente, coerentemente con la volontà di rendere l'utente e/o i suoi familiari partecipi del percorso assistenziale e di garantire loro un'adeguata tutela rispetto ad eventuali disservizi e/o ad atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni, ha definito strumenti e canali che consentano agli utenti e/o a chi ne fa le veci (ivi comprese associazioni di categoria che possano rappresentarli) di comunicare in maniera semplice ed efficace con i responsabili della Struttura.

I suggerimenti e reclami possono essere:

- verbali;
- in forma scritta (su carta semplice o attraverso la modulistica a ciò predisposta, disponibile in accettazione).

Suggerimenti e reclami verbali ed in forma scritta possono essere inoltrati incontrando il personale aziendale a ciò espressamente dedicato, dal lunedì al venerdì, dalle ore 11,00 alle ore 12,00. Inoltre, suggerimenti e reclami espressi in forma scritta possono essere inoltrati al Personale in accettazione o depositati nell'apposito contenitore di raccolta all'ingresso.

Tutti i suggerimenti e reclami saranno inoltrati ai responsabili competenti e da Questi esaminati per definire le possibili conseguenti azioni.

La Direzione della Struttura è, inoltre, sempre disponibile ad incontrare, laddove richiesto, le associazioni di categoria che rappresentino gli utenti e/o gli utenti stessi o chi ne fa le veci.

12.3. Richiesta Informazioni e Comunicazione

L'utente (o chi ne fa le veci) che desidera avere informazioni, aggiuntive rispetto a quelle acquisibili dagli operatori, sulle proprie condizioni, relativamente ai trattamenti in essere presso la Struttura, deve farne richiesta (verbale o scritta) all'Assistente Sociale.

L'Assistente Sociale valuterà la richiesta individuando le modalità e le Figure necessarie per poter soddisfare le richieste inoltrate e provvedendo affinché le stesse vengano evase.

Per quanto riguarda il rilascio di relazioni sullo stato dell'utente, l'utente (o chi ne fa le veci) deve presentare al Personale in accettazione, richiesta scritta.

Il Personale in accettazione provvederà ad inoltrare tale richiesta al Direttore Sanitario che provvederà ad elaborare la relazione richiesta.

La documentazione sanitaria disponibile, secondo quanto previsto dalla Legge n. 24 del 8 marzo 2017 Art. 4, sarà fornita entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al D.lgs 30 giugno 2003 n. 196. Le eventuali integrazioni saranno rilasciate entro 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

Il Personale in accettazione è, inoltre, sempre disponibile per tutte le informazioni di carattere generale delle quali l'utente dovesse aver bisogno.

12.4. Rilascio della Cartella Personale

Chi può richiedere una copia della cartella personale?

Il diretto interessato

La Cartella Personale viene rilasciata in copia all'assistito, primo e principale soggetto legittimato ad ottenerla, a seguito di una specifica richiesta con firma semplice, corredata da un documento d'identità valido, o da atto sostitutivo di notorietà. L'interessato, dopo la dimissione, può compilare la specifica modulistica di richiesta, presso lo sportello Accettazione.

Il minore

Per l'assistito che non abbia raggiunto la maggiore età, è legittimato a richiedere copia della Cartella Personale l'esercente la potestà.

Al momento della richiesta l'esercente la potestà deve esibire un valido documento di riconoscimento, uno stato di famiglia (o relativa autocertificazione), ed è tenuto a compilare la specifica modulistica di richiesta dopo la dimissione. Nel caso di minore adottato nella cui Cartella Personale risulti la paternità o maternità originaria, questa, a garanzia del segreto d'ufficio, non potrà essere portata a conoscenza di nessuno, salvo autorizzazione espressa dall'Autorità Giudiziaria.

Il minore emancipato

La Cartella Personale può essere rilasciata in copia, dietro specifica richiesta, all'assistito minore emancipato che produca idonea certificazione (art. 390 e ss Codice Civile) dopo la dimissione, presso lo Sportello Accettazione.

L'interdetto o l'inabilitato

Nel caso di interdetto per grave infermità di mente (art. 414 Codice Civile) la richiesta è formulata dal tutore il quale deve produrre certificazione idonea ad attestare il proprio stato quale la copia della sentenza o copia integrale dell'atto di nascita.

Nel caso di inabilitato per infermità di mente, alcolismo, tossicodipendenze, sordomutismo o cecità la richiesta è formulata dal curatore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato è legittimamente autorizzato a richiedere copia di Cartella Personale dopo la dimissione.

I parenti del deceduto

Copia della Cartella Personale di un defunto può essere richiesta dai legittimari dello stesso (ex art. 536 Codice Civile) e precisamente dal coniuge, dai figli legittimi, dai figli naturali, in mancanza dei predetti dagli ascendenti legittimi o dagli eredi testamentari.

La richiesta dovrà essere presentata dopo la dimissione allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà attestante la qualità di legittimo erede, o relativa autocertificazione in carta libera dichiarante lo specifico stato di legittimo erede, la relazione di parentela esistente con il defunto nonché l'indicazione dei dati anagrafici del defunto, della data di entrata, dimissione o decesso e l'indicazione precisa del Modulo Organizzativo (reparto) in cui l'assistito è stato ricoverato

Quando i legittimari siano più d'uno e vi sia tra loro dissenso, decide l'Autorità Giudiziaria.

Come fare per richiederla e dove?

Gli aventi diritto possono fare richiesta tramite l'apposita modulistica disponibile presso lo Sportello Accettazione. Presso lo stesso sportello devono poi presentare la documentazione necessaria.

È possibile inoltre, richiedere copia della Cartella Personale anche a mezzo posta o via fax purché corredata con copia di documento di riconoscimento valido dell'intestatario della cartella.

La Cartella Personale è di proprietà dell'Azienda e pertanto possono essere rilasciate solo copie della stessa e non l'originale.

Chi può ritirarla?

Oltre ai casi previsti nei punti precedenti relativi alla richiesta, copia della Cartella Personale può essere rilasciata ad un delegato che dovrà esibire, oltre alla delega al rilascio, copia di un valido documento di riconoscimento.

In casi specifici, per i quali vi sia stata esplicita richiesta in tal senso da parte dell'interessato, si può rendere necessario prevedere l'esclusione della delega ed il rilascio di copia della Cartella Personale esclusivamente all'utente.

Quanto costa?

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura della Cartella Personale, nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata mediante plico postale. Il costo della copia della cartella personale è di € 15,00 ed il pagamento deve essere corrisposto al momento della richiesta della copia della Cartella Personale.

In caso di spedizione, l'importo per il rilascio andrà integrato delle spese postali e il pagamento dovrà avvenire tramite contrassegno.

Tempi del rilascio

La documentazione sanitaria disponibile, secondo quanto previsto dalla Legge n. 24 del 8 marzo 2017 Art. 4, sarà fornita entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al D.lgs 30 giugno 2003 n. 196. Le eventuali integrazioni saranno rilasciate entro 30 giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

13. Impegni e Programmi di Miglioramento

Coerentemente con i propri principi ispiratori, la "Residenza LARS" si impegna a soddisfare le esigenze dei propri ospiti rispondendo in maniera puntuale al soddisfacimento dei requisiti definiti ed individuando ed attuando azioni volte al miglioramento continuato dell'efficacia dei propri standard qualitativi e del proprio sistema di gestione aziendale.

In accordo ai documenti di programmazione sanitaria regionale, coerentemente con i propri principi ispiratori e sulla base dei seguenti elementi:

- valutazione dei bisogni e della domanda,
- indicazioni e suggerimenti provenienti dalle associazioni, dai comitati, dai singoli utenti,
- disponibilità di risorse,



la Direzione della Struttura stabilisce e si impegna a perseguire i seguenti obiettivi di struttura:

- soddisfacimento del cittadino-utente in conformità alle norme e all'etica professionale,
- continuo miglioramento del servizio,
- continuo perseguimento dell'efficacia ed efficienza delle prestazioni di servizio.

Gli impegni e gli obiettivi sono perseguiti con il coinvolgimento di tutta la struttura aziendale, attraverso l'indispensabile contributo che i collaboratori forniscono quotidianamente, ciascuno per quanto di competenza.

La Direzione della Struttura definisce specifici programmi annuali attraverso i quali formalizza gli obiettivi di dettaglio (coerenti con quelli di struttura) e, tra gli altri, i relativi: indicatori, target, responsabili, risorse necessarie, tempistiche di raggiungimento e di monitoraggio intermedio.

14. Standard di Qualità

GENERALITA'

Si chiarisce di seguito il significato dei termini:

- Fattori di qualità
- Indicatori di qualità
- Standard di qualità

I **fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente, che fa l'esperienza concreta di quel servizio. Essi possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi) o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi, che registrano un certo fenomeno ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno **standard di quantità** è un valore atteso per un certo indicatore: essi si suddividono tra standard generali e specifici. I primi rappresentano gli obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori; i secondi si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente.

Per quanto riguarda il dettaglio dei Fattori di qualità, dei relativi indicatori e degli Standard definiti, si rimanda all'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi Socio-Sanitari.

MONITORAGGIO

La "Residenza LARS", al fine di raccogliere i dati necessari al monitoraggio dei fattori di qualità ed al raggiungimento e mantenimento dei relativi standard dei propri servizi socio-sanitari, ha predisposto la somministrazione (diretta o telefonica) ai propri ospiti di uno specifico questionario (il campionamento, la periodicità e le modalità di gestione di dettaglio sono riportate all'interno di specifica procedura aziendale). Attraverso il questionario in oggetto si chiede agli ospiti di esprimere, relativamente ai requisiti indicati, un corrispondente voto (i requisiti sono i fattori di qualità indicati nell'allegato 1 alla presente Carta dei Servizi Socio-Sanitari).

Attraverso l'elaborazione dei dati così acquisiti, viene valutato:

- Un CSI (Indice di soddisfazione dell'utente) globale complessivo (che viene calcolato tenendo conto del voto che i pazienti hanno assegnato a ciascun requisito);
- Un CSI globale per settore;
- Un CSI per ciascuno dei requisiti individuati.

E' responsabilità del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSGQ):

- provvedere affinché i questionari vengano distribuiti agli utenti;
- provvedere affinché i questionari compilati dagli utenti vengano raccolti;
- elaborare in maniera organica i dati provenienti dai questionari;
- valutare i risultati rispetto agli standard definiti ed eventualmente definire azioni correttive e/o preventive;
- riferire alla Direzione relativamente ai risultati emersi.

Sono ritenuti Standard di Qualità anche i tempi massimi di rilascio delle relazioni, indicati nei precedenti paragrafi del presente documento.

15. Regole, Indennizzi e Modalità di Ricorso degli Utenti per Mancato Rispetto degli Standard di Qualità

Relativamente agli standard di Qualità definiti, i risultati vengono annualmente comunicati all'utenza mediante specifica comunicazione affissa all'interno della bacheca per gli utenti presente nell'area di Accettazione della Struttura. La documentazione a supporto dei predetti risultati è archiviata a cura del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità. Qualora la Struttura non dovesse rispettare gli standard di qualità previsti dalla presente Carta, l'utente potrà richiedere un indennizzo corrispondente ad un voucher del valore di € 5,00. A tal proposito l'utente potrà inoltrare la sua richiesta compilando la specifica modulistica disponibile in Accettazione e presentandola alla stessa Accettazione che la invierà al Direttore della Struttura. Quest'ultimo, entro 15 giorni, verificherà l'appropriatezza della richiesta e disporrà l'erogazione dell'indennizzo, se dovuto.