

CARTA DEI SERVIZI



COMUNITÀ INTEGRATA PER ANZIANI

“Villa N.S. del Carmelo”

ORISTANO

Congregazione

“Ancelle della Visitazione”

PREMESSA

La Comunità integrata denominata “Villa N.S. del Carmelo” è sorta con l’impegno di offrire alle persone della terza età un luogo di ristoro fisico e spirituale in un clima familiare di fraternità, dove la Speranza cristiana riempia di vita ogni nuovo giorno.

La struttura è un Ente senza scopo di lucro, come risulta anche dallo Statuto della Congregazione religiosa delle “Ancelle della Visitazione”, ed intende operare a favore delle Ospiti secondo il valore cristiano della carità e nel massimo rispetto della persona.

La Direzione si impegna a rendere sereno il soggiorno delle ospiti creando un ambiente di vita lieto, confortevole, ricco di quel calore umano tipico di una vera famiglia. Le ospiti della Comunità integrata potranno beneficiare di momenti ricreativi e di animazione organizzati dalle religiose e, all’occorrenza, anche da persone esterne.

Pertanto, siamo liete di consegnarle la presente Carta dei Servizi; un documento di carattere informativo avente lo scopo di trasmettere in modo chiaro e comprensibile le attività ed i servizi svolti all’interno della Comunità integrata a favore delle Ospiti. Destinatari di tali informazioni sono le ospiti, i loro familiari e gli operatori della struttura.

COMUNITÀ INTEGRATA PER ANZIANI “Villa N.S. del Carmelo”

DEFINIZIONE

La **Comunità Integrata per Anziani**, di cui all’Art. 13 del Regolamento di attuazione della L.R. del 23 Dicembre 2005, è una struttura residenziale destinata ad accogliere anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, relazionale e prestazioni programmate mediche e infermieristiche per il mantenimento ed il miglioramento del stato di salute e di benessere dell’anziana ospitata.

La comunità integrata per anziani non può avere, di norma, una capacità superiore a trenta posti letto.

Nelle ore notturne deve essere assicurata la presenza di operatori socio sanitari e deve essere comunque garantito l’intervento per eventuali emergenze. A tal fine devono essere individuati uno o più referenti con il compito di attivare le risorse necessarie al bisogno urgente segnalato.

CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'È

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno programmatico e operativo, previsto dalla Legge 328/2000, art. 13, che espone in modo chiaro ed esplicito gli impegni assistenziali assunti dalla struttura nei confronti dei cittadini per una migliore qualità dei servizi e per la tutela delle esigenze di ogni ospite. Pertanto, la carta dei servizi deve garantire i principi fondamentali quali: l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità, il diritto di scelta, la partecipazione, l'efficienza e l'efficacia. Tali principi vengono attuati attraverso la personalizzazione e l'umanizzazione delle prestazioni ed assicurando il diritto all'informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso.

Principi fondamentali di erogazione del servizio

La carta dei servizi è uno strumento fondamentale per tutelare il diritto alla salute e nel contempo fornire all'utente la possibilità di esercitare un'azione di controllo sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate dalla Comunità integrata "Villa N.S. del Carmelo". L'erogazione dei servizi è necessario che avvenga nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

Con il principio di eguaglianza la struttura garantisce agli ospiti prestazioni e servizi senza discriminazioni di sesso, età, razza, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

Imparzialità

La Direzione si impegna affinché i professionisti mantengano l'imparzialità in virtù delle esigenze e dei bisogni di tutti gli ospiti, mediante l'informazione e la formazione del personale, per una corretta e piena conoscenza dei propri doveri e dei diritti dell'utenza.

Continuità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni.

Diritto di scelta

Agli ospiti viene assicurata la libertà di scelta nel rispetto dei valori sui quali è fondata la loro vita e di mantenere un rapporto con i professionisti basato sulla cortesia, sulla disponibilità e sul rispetto.

Partecipazione

Il diritto di partecipazione degli ospiti si concretizza nell'offrire loro la possibilità di contribuire, con proposte e suggerimenti, alle modalità con cui vengono erogati i servizi e di esprimere il loro grado di soddisfazione.

Efficienza ed Efficacia

La Direzione si impegna ad adottare costantemente innovazioni organizzative e gestionali per un'offerta di servizi che risponda a criteri di efficienza ed efficacia.

Modalità di ammissione

L'ammissione ed ingresso alla anziani alla comunità integrata è consentita preferibilmente ai residenti del Comune di Oristano ma, in relazione alla disponibilità dei posti, è aperta ad accogliere anche i non residenti impossibilitati a soddisfare i bisogni primari nel proprio domicilio.

L'età minima per essere ammessi è di 65 anni. Sono possibili eventuali deroghe solo per casi di particolare urgenza e gravità segnalati dal Servizio Sociale comunale con relazione scritta e compatibilmente con la disponibilità dei posti. Non possono essere accolti soggetti portatori di patologie ritenute non compatibili con le finalità della struttura, con la tipologia dei servizi erogati e con la vita della comunità.

I parenti che hanno un familiare in situazione tale da necessitare di ospitalità, possono visitare la struttura previa appuntamento con la Responsabile. Al momento della visita, vengono fornite informazioni di carattere generale su tutti i servizi erogati dalla struttura stessa.

Per essere ammessi alla Comunità Integrata "Villa N.S. del Carmelo" occorre presentare apposita **domanda, redatta sul modulo fornito dalla struttura**. Il modulo va compilato dal Medico Curante che attesti le condizioni socio-sanitarie del soggetto da ammettere. Le domande di ammissione verranno messe in graduatoria sulla base della data di presentazione, ma anche tenendo conto delle condizioni socio-sanitarie del richiedente.

I posti che si libereranno verranno assegnati ai richiedenti collocati in graduatoria, i quali verranno avvisati tramite chiamata telefonica. La disponibilità all'ingresso dovrà essere confermata entro 5 giorni dalla chiamata, decorsi i quali la Responsabile si riterrà libera di proseguire secondo la lista d'attesa. Ai fini dell'ingresso per l'ammissione, la struttura è accessibile dalle ore 9:30 alle 11.30 e dalle ore 15:00 alle 17:30. Al momento dell'ingresso, l'Ospite, o chi per lei, dovrà presentare i documenti richiesti:

All'ingresso la persona interessata dovrà presentare i seguenti documenti originali:

1. Carta di identità e codice fiscale
2. Tessera sanitaria
3. Certificato del medico curante che attesti il grado di autosufficienza o di non autosufficienza, l'assenza o il grado di eventuali patologie fisiche o psichiche che possano influire sulla vita di relazione (quali ad esempio malattie infettive, psicosi, etilismo), nonché l'assenza di eventuali disturbi che necessitano di terapie di carattere ospedaliero o comunque di assistenza medica e infermieristica continuativa. Per quanto concerne le persone parzialmente autosufficienti deve risultare che il tipo di patologia può essere seguita all'interno della Comunità e che il personale disponibile può offrire l'assistenza adeguata.
4. l'ISEE
5. Dichiarazione sostitutiva o autocertificazione, sottoscritta dal richiedente relativa alla capacità e situazione economica e patrimoniale contenente anche l'impegno alla corresponsione della retta, al pagamento delle spese sanitarie, funerarie e di quelle riguardanti il vestiario e l'accettazione del regolamento interno;
6. Informativa ai sensi dell'art. 13, Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196;

7. Eventuale Verbale di invalidità civile (oppure fotocopia della domanda)

8. Eventuale situazione di impegno da parte dei familiari tenuti per legge a concorrere alle spese o, eventualmente, copia protocollata della richiesta al Comune di provenienza di compartecipazione al pagamento della retta dovuta nel caso in cui il soggetto non sia in grado di provvedere al pagamento della retta stessa, per tutta la durata del ricovero.

Nei giorni successivi all'ingresso si provvederà, per i residenti fuori Comune ed al di fuori del territorio della ASSL di Oristano, alla scelta temporanea del Medico di Base presso la nuova ASSL di competenza.

L'ospite ha facoltà, dopo l'ammissione, di usufruire di 30 giorni di permanenza in prova nella struttura. Se l'ospite rifiuta la permanenza definitiva è tenuto a comunicarlo prima dello scadere dei 30 giorni; l'utente è comunque tenuto ad effettuare il pagamento della mensilità della retta.

Per l'ammissione alla **Comunità integrata**, sarà necessaria la valutazione e l'accertamento della tipologia del bisogno del richiedente da parte dell'Unità di Valutazione Territoriale (U.V.T) operante presso il Punto Unico di Accesso (PUA) dell'Assl di competenza con predisposizione di apposito verbale che approva i requisiti per poter accedere alla struttura, operando all'occorrenza congiuntamente con i servizi sociali del Comune e, sempre, con i familiari dell'utente.

Cosa portare da casa

All'interno di ogni stanza, ogni ospite ha a disposizione degli arredi essenziali quali armadio e comodino per custodire gli effetti personali ed una sedia. Si potranno utilizzare nelle stanze da letto radioline personali, purché utilizzate con gli auricolari. Ogni Ospite porterà da casa gli effetti personali come biancheria, asciugamani, lenzuola, scarpe, pantofole, articoli da toilette, ecc.

Si raccomanda di lasciare a casa tutti gli oggetti di valore in quanto la Direzione non risponde degli eventuali ammanchi.

Le stanze degli Ospiti

Sono dotate di letto ortopedico e non a seconda delle necessità dell'ospite, pulsantiera per chiamare il personale, comodino, armadio, poltrona o sedia. La struttura è dotata di tre camere con 3 p.l. ed un "mini nucleo" di Comunità integrata con 2 p.l.. Nei pressi delle camere ci sono tre bagni di uso comune, di cui uno attrezzato per disabili.

La pulizia nelle stanze è garantita da personale addetto, tuttavia si invitano gli utenti a mantenere l'ordine e a rispettare il buono stato degli arredi.

Eventuali spostamenti delle Ospiti dalle loro stanze potranno avvenire anche senza il permesso dei familiari, quando ciò si renda necessario per assicurare la tranquillità a tutte le persone accolte nella struttura ed anche per facilitare una più idonea prestazione dei servizi da parte del personale addetto.

Se la persona dovesse essere causa di serio disturbo per le altre Ospiti, o creasse malumore o scontento, dovrà lasciare la struttura ed i parenti dovranno provvedere a diversa soluzione.

Vi ricordiamo che all'interno della struttura è espressamente vietato fumare.

ACCOGLIENZA SANITARIA

All'entrata dell'Ospite, il Medico della struttura effettua una visita completa in collaborazione con l'infermiera della struttura per gli aspetti di sua competenza. Le due valutazioni vengono registrate sulla Cartella sanitaria personale predisposta per ogni Ospite.

PRIVACY

La Comunità Integrata “Villa N.S. del Carmelo” applica la normativa a tutela della riservatezza e della trasparenza dei dati personali, secondo quanto dettato dal nuovo Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, entrato in vigore a partire dal 25 maggio 2018.

Sono definiti “sensibili” i dati personali “idonei a rilevare l’origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l’adesione a partiti, sindacati, associazioni e organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute”. In base a quanto disposto dalla normativa e dal Codice in materia di protezione dei dati personali, la struttura garantisce il trattamento dei dati degli Ospiti nel rispetto della libertà e dei diritti fondamentali con particolare riferimento alla riservatezza, all’identità personale e al diritto alla protezione dei dati stessi.

Diritti degli Ospiti

- “ Diritto di essere trattato senza discriminazioni;
- “ Diritto di esprimere pareri, interessi e di vedere accolte le proprie richieste;
- “ Diritto di essere informato dei costi e delle spese;
- “ Diritto di essere informato e di partecipare alle decisioni circa le cure ed i trattamenti terapeutici;
- “ Diritto di gestire affari personali;
- “ Diritto di non essere assoggettato a contenzione immotivata;
- “ Diritto alla privacy;
- “ Diritto di non essere richiesto di fornire servizi;
- “ Diritto di comunicare e fare amicizia con altri ospiti;
- “ Diritto di indossare abiti personali e possedere oggetti personali;
- “ Diritto di essere trattato con rispetto e dignità;
- “ Diritto al segreto su informazioni confidenziali;
- “ Diritti di ammissione, trasferimento, dimissione;
- “ Accettare le responsabilità che derivano dal rifiutare trattamenti o medicine.

Doveri degli Ospiti

- “ Collaborare con lo staff nella raccolta di un'accurata anamnesi medica, fisica e sociale sulle proprie condizioni, così da aiutare a formulare un preciso programma terapeutico;
- “ Comunicare allo staff i cambiamenti sulle condizioni fisiche, così che possano essere adottate terapie adeguate;
- “ Partecipare al programma terapeutico e seguirne accuratamente le Istruzioni;
- “ Avere un comportamento rispettoso verso gli altri ospiti;
- “ Essere tollerante e non critico dell'handicap o della disabilità dell'altro;
- “ Permettere la libera espressione delle opinioni e dei sentimenti da parte degli altri ospiti;
- “ Rispettare i diritti degli altri ospiti;
- “ Tenere lo spazio personale di vita in condizioni igieniche corrette;
- “ Evitare di disturbare gli altri ospiti, limitando al massimo i rumori, specialmente di notte;
- “ Assicurarasi di non invadere lo spazio delle compagne di stanza con oggetti, vestiti o altro;
- “ Cooperare con gli sforzi dello staff per provvedere alle sue cure;
- “ Essere rispettosa dei diritti dei membri dello staff con le parole e le azioni;

- “ Conservare accuratamente l'arredamento e le attrezzature della struttura;
- “ Comunicare immediatamente il verificarsi di situazioni “a rischio” di ogni genere;
- “ Adempiere ai propri obblighi finanziari nei tempi stabiliti.

SERVIZI OFFERTI

- “ *Servizio alberghiero* che comprende alloggio, vitto e servizi generali
- “ *Assistenza Socio-sanitaria* che comprende gli interventi diretti alla cura della persona; la struttura garantisce agli ospiti un’assistenza completa, anche nei casi di maggior bisogno.
- “ *Assistenza infermieristica* diurna, per un tempo medio di 2 ore al giorno in relazione alle condizioni delle Ospiti: per la somministrazione della terapia quotidiana (in attuazione delle prescrizioni del Medico curante), eventuali medicazioni e per la valutazione dello stato di salute all’ingresso di nuove Ospiti, in cooperazione con il Medico del struttura .
- “ *Assistenza medica* assicurata da parte del Medico curante di ciascun’Ospite. È possibile che sia il medesimo per più di una di loro;

- “ *Servizio farmaceutico* di approvvigionamento dei farmaci presso le farmacie cittadine, in collaborazione con i parenti;
- “ *Animazione* viene effettuata dalla Suora Pedagogista, responsabile della struttura, in collaborazione con le altre religiose della comunità e con l'intervento di esterni (singole persone o gruppi, anche di bambini e giovani). Comprende attività ludiche di gruppo, canto, lavori manuali decorativi utilizzando materiali diversi (carta, stoffa, filati...), visione di film televisivi. Regolare è l'organizzazione delle feste di compleanno per ogni Ospite. Nel periodo estivo è molto gradito dalle Ospiti il pranzo o la cena organizzati all'aperto, nel giardino della struttura. A livello individuale viene lasciata la libertà, per chi è in grado di farlo, di uscire per partecipare a manifestazioni pubbliche (es. feste di quartiere) o funzioni religiose nei vicini luoghi di culto.
- “ *Consulenza Dietologica* è affidata ad una Dietologa libero-professionista la quale, tenendo conto delle condizioni di salute delle Ospiti e di eventuali prescrizioni mediche, elabora ed aggiorna un menù vario e tarato in termini di apporto energetico quotidiano, adeguato alla tipologia di persone accolte nella struttura. Tale menù viene poi sottoposto all'esame del SIAN (Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione) della ASL di Oristano per l'approvazione.
- “ *Servizio riabilitativo viene attivato* su richiesta medica e col consenso dei familiari. Può essere erogato a domicilio da parte degli Operatori della ASL, quando possibile, o da un Terapista della Riabilitazione libero professionista che

intratterrà rapporti diretti con i familiari riguardo alla cura ed al relativo onere economico, dietro rilascio di regolare fattura.

“ *Servizio Specialistico* viene assicurato presso la struttura dagli Specialisti della ASL, su richiesta del Medico curante. Nei casi in cui le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici non possono essere soddisfatti all'interno della residenza, verranno effettuate presso le strutture del SSN. Il trasporto, l'accompagnamento e l'eventuale assistenza per la fruizione di tali prestazioni, saranno a carico dei familiari dell'Ospite.

“ *Servizio di Lavanderia* - la struttura offre il servizio di lavanderia in modo diretto, sia per la biancheria relativa al servizio alberghiero, sia per il lavaggio della biancheria personale di ogni Ospite.

“ *Servizio Religioso* - la struttura assicura l'assistenza religiosa e spirituale nel rispetto del credo religioso delle ospiti e delle diverse tradizioni di culto. Per le ospiti di fede Cattolica è possibile partecipare alle celebrazioni liturgiche quotidiane:

↳ Santa Messa festiva ed il primo Venerdì di ogni mese alle ore 08.30 (nella Cappella)

↳ Santa Messa feriale trasmessa dalle reti televisive

↳ Santo Rosario ogni giorno, animato dalle Ospiti stesse

Per chi pratica la fede Cattolica, nei tempi forti dell'anno liturgico viene offerta a tutti la possibilità di confessarsi. Per le persone appartenenti a religioni diverse da quella Cattolica, la Responsabile si impegna a reperire i rappresentanti religiosi richiesti, se presenti sul territorio.

“ *Servizio di Parrucchiere* Per la cura ordinaria dei capelli provvedono le Assistenti religiose. Quando occorre un servizio più professionale, questo è a pagamento, previo richiesta di un parrucchiere/a esterno/a che svolgerà tale servizio.

Servizio Funebre

In caso di decesso di un'Ospite presso la Struttura, la Responsabile avviserà i familiari e, nel contempo, anche il Medico curante o, se di notte, la guardia Medica per il riscontro del decesso. Successivamente la salma viene composta e trasferita nella Camera mortuaria della struttura. La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, come da impegno scritto preso all'ingresso dell'Ospite, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri. Tali disposizioni hanno lo scopo di tutelare i familiari consentendo loro la possibilità di scelta dell'impresa funebre. Riguardo al luogo del funerale e della sepoltura, la decisione viene lasciata ai familiari.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Le pratiche amministrative relative alle Ospiti possono essere svolte dai familiari direttamente con la Suora Responsabile della Struttura, negli orari di ricevimento come di seguito indicati:

da lunedì a sabato: dalle ore 9.30 alle ore 11.30

dalle ore 17.00 alle ore 18.00

MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'Ospite accolta nella Comunità Integrata "N.S. del Carmelo" dovrà versare all'Amministrazione, entro il 5 di ogni mese, una retta mensile di milleduecento euro (1,200.00 €), a cominciare dal giorno dell'ingresso in struttura. È possibile pagare la retta con **assegno intestato alla congregazione "Ancelle della Visitazione" o bonifico bancario.**

La retta mensile dà diritto a ricevere tutte le prestazioni offerte dalla struttura, fatta eccezione di: *farmaci non erogati dal SSN, *ticket relativi ai medicinali, ad indagini diagnostiche, di laboratorio ecc., *spese per trasporto ai fini di visite mediche ed altre prestazioni sanitarie, *parrucchiere, *acquisto di effetti personali.

Qualora i parenti si trovassero nella temporanea difficoltà di versare la retta mensile, si prega loro di presentarsi tempestivamente presso l'ufficio amministrativo per stabilire eventuali accordi e soluzioni.

Si avverte che a seguito del mancato pagamento di due mensilità l'ospite dovrà lasciare la struttura.

Quando la situazione finanziaria di una persona che necessita di ricovero non consente il pagamento della retta mensile (come risultante dall'ISEE), l'interessata potrà richiedere l'integrazione al Comune di residenza.

USCITE E VISITE

Ogni Ospite è libera di ricevere all'interno della comunità parenti e amici negli orari stabiliti per le attività di tempo libero.

ORARIO DELLE VISITE 9:30 – 11:00 15:30 – 18:00

Per situazioni particolari gli orari potranno essere flessibili, ma in generale i visitatori potranno eccezionalmente trattenersi fino alle ore 19:00.

Ogni Ospite è libera di uscire dalla comunità, comunicandolo con previo anticipo alla Responsabile e in sua assenza a chi ne fa le veci.

L'ospite che intende uscire sarà tenuta alla firma in un apposito **registro predisposto per le uscite**, e dovrà far rientro in un orario compatibile con le regole della comunità, entro le 19:00. L'ospite che intende assentarsi dalla comunità per qualche giorno dovrà preventivamente comunicarlo alla responsabile precisando il **periodo di assenza per scritto**, utilizzando **l'apposito modulo**. Al ritorno dovrà presentarsi al responsabile o a chi ne fa le veci, per comunicare il rientro. Se sopraggiungono impedimenti per il rientro, ella ha il dovere di avvisare tempestivamente la comunità comunicando eventuali variazioni.

TRASFERIMENTO URGENTE DELL'OSPITE PRESSO IL PRONTO SOCCORSO

Qualora un'Ospite venga a trovarsi nello stato di emergenza e si predispone il trasferimento urgente al Pronto soccorso, la Responsabile informerà i familiari dell'evento, per consentire loro di raggiungere la congiunta al Pronto Soccorso. Se alla valutazione del PS dovesse seguire il **ricovero in ospedale**, sarà necessario mantenersi in contatto con i familiari per essere aggiornati sulle condizioni dell'ospite e la durata del ricovero. Si precisa che durante il ricovero è responsabilità dei familiari provvedere ai bisogni personali della loro congiunta.

MODALITÀ DI DIMISSIONI

L'utente potrà essere dimesso:

- 1) **su richiesta dell'interessato**;
- 2) **su richiesta dei parenti** (nel qual caso sempre con consenso dell'interessato).

La richiesta dovrà essere inoltrata per iscritto alla Responsabile della struttura almeno 15 giorni prima della fine del mese.

La responsabile della struttura può dimettere l'utente in qualsiasi momento per i seguenti motivi:

- 1) **condotta incompatibile** con le esigenze e gli obblighi della vita comunitaria;
- 2) **gravi motivi** disciplinari e morali;

3) **per assenza ingiustificata** superiore ai 10 giorni e non comunicata.

Per ambedue le strutture (comunità integrata): per morosità nelle rette, intendendo moroso l'ospite che non ha provveduto al pagamento di almeno 2 rette consecutive.

Si procederà a dimettere obbligatoriamente l'ospite in caso di perdita dei requisiti che hanno consentito l'ammissione (es. perdita dell'autosufficienza.

L'avvio del procedimento di dimissione è comunicato all'interessata per consentirne il contraddittorio.

Le dimissioni sono disposte dalla Responsabile della struttura e sono comunicate per iscritto all'interessata e/o ai suoi familiari.

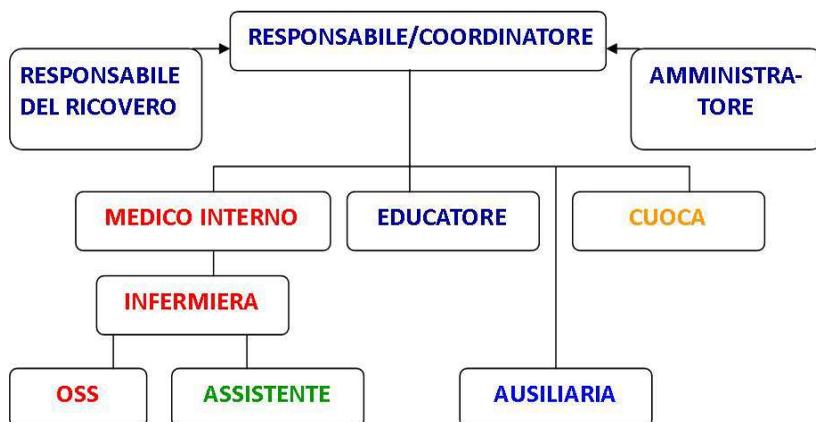
Modalità del trattamento dei rifiuti speciali

Tutto il materiale monouso, proveniente da eventuali prestazioni sanitarie (cateteri, buste per urine, materiale di medicazioni) viene gettato negli appositi contenitori per i rifiuti speciali. Per quanto riguarda i materiali pungenti e taglienti (aghi, punge dito) viene depositato in appositi contenitori rigidi. Una volta riempito il contenitore questo viene chiuso ermeticamente e trasportato in un ambiente esterno alla struttura. Tutti i rifiuti speciali vengono consegnati periodicamente ad una Ditta regolarmente autorizzata per lo smaltimento.

VOLONTARIATO

La Comunità Integrata offre la più grande apertura alle iniziative di volontariato individuale a titolo personale, per attività di animazione, ed è disponibile a collaborare con le Associazioni di volontariato che fanno richiesta di poter prestare un loro contributo alle Ospiti della struttura. Nello svolgimento delle attività, il volontario è tenuto al rispetto della libertà, della dignità personale, dei diritti e della riservatezza delle Ospiti. Il volontario rispetta le regole derivanti dall'organizzazione della struttura.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



INFORMAZIONI AGLI ESTERNI

Attraverso la **rete telefonica** si possono ricevere informazioni riguardanti gli orari dell'Amministrazione e delle celebrazioni liturgiche e, comunque, solo notizie che, secondo la vigente normativa, non sono coperte da riservatezza: numero 0783.35.81.89

Chi desidera informazioni più dettagliate potrà fissare un appuntamento con la Responsabile, presso la struttura:

Dal lunedì al sabato: dalle ore 09.30 alle ore 11.30
dalle ore 17.00 alle ore 18.00

GESTIONE DI RECLAMI

Il reclamo è una forma di tutela degli Ospiti e/o dei loro familiari e una forma di contributo importante che la Direzione, che lo può utilizzare per migliorare il servizio. Per questo la struttura è particolarmente attenta alle valutazioni fatte dalle Ospiti sulla cui base vengono definite azioni di miglioramento.

L'Ospite può presentare "reclami" quando ritiene che la struttura, con i suoi comportamenti, non abbia osservato i principi fondamentali della carta dei servizi che sono: l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità, la partecipazione, il diritto di scelta, l'efficienza ed l'efficacia dei servizi offerti.

Per agevolare le Ospiti ed i loro familiari nella presentazione dei reclami essi possono scegliere una delle seguenti modalità:

“ rivolgersi direttamente all’Amministrazione per segnalare la non conformità dei principi fondamentale dei servizi e/o compilando il modulo di reclamo;

“ scegliere la via telefonica al numero di tel./fax:
0783.35.81.89

La Direzione provvede a rispondere a tutti i reclami che pervengono presso i suoi uffici, entro il termine di una settimana, anche tramite telefono, dando riscontro degli eventuali provvedimenti adottati.

INDICE

Premessa	3
Definizione di Comunità Integrata	4
Ricettività	5
Che cos'è la Carta dei Servizi	5
Principi fondamentali di erogazione del servizio	5
Modalità di ammissione	7
Cosa portare da casa	10
Le stanze degli ospiti	10
Accoglienza sanitaria	11
Privacy	12
Diritti degli Ospiti	13
Doveri degli Ospiti	14
Servizi offerti	15
Servizio funebre	18
Servizi amministrativi	19

Modalità di pagamento	19
Uscite e visite	20
Trasferimento urgente al pronto soccorso	21
Modalità di dimissioni	21
Modalità di trattamento di rifiuti speciali	22
Volontariato	23
Organigramma funzionale	23
Informazioni agli esterni	24
Gestione dei reclami	24
Indice	26

COMUNITÀ INTEGRATA PER ANZIANI

“Villa N.S. del Carmelo”

Via Temo, 9

09170 Oristano (OR)

Tel. 0783.35.81.89

visitaz.oro@libero.it

Suore

“Ancelle della Visitazione”