

Centro socio-riabilitativo Residenziale

" Villa Pratesi "

via A. Samorì 11 47011- Castrocaro Terme e terra del Sole

Carta dei Servizi

La carta dei servizi

La carta dei servizi è un documento attraverso il quale la Pratesi srl, ente gestore del Centro socio-riabilitativo residenziale “Villa Pratesi”, intende promuovere una corretta informazione e trasparenza relativa all’attività del servizio stesso.

Ci si è dati l’obiettivo di costruire uno strumento informativo completo per presentare la struttura e per fare conoscere i livelli qualitativi e quantitativi del servizio erogato, le caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni, i diritti e doveri degli utenti, del personale in servizio, dei parenti e dei visitatori.

Questa carta rappresenta inoltre un’opportunità importante per favorire la conoscenza e il dialogo con le famiglie e gli enti committenti.

Siamo convinti che un’adeguata informazione e una buona conoscenza rappresentino la premessa per una proficua e costante collaborazione.

Il Direttore

Dott. Silvio Pratesi

INDICE

01- Finalità della struttura	pag. 4
02- Principi fondamentali	pag. 4
03- Obiettivi	pag. 4
04- Destinatari	pag. 5
05- Presentazione della struttura	pag. 5
06- Progetto di servizio	pag. 6
07- Modalità di accesso	pag. 7
08- Il percorso di inserimento	pag. 7
09- Dimissioni	pag. 7
10- Progetto educativo e assistenziale individualizzato, equipe e strumenti di supporto	pag. 8
11- Servizi erogati e personale	pag. 9
a. Servizi e modalità assistenziali	
b. Servizi e modalità educative	
c. Accompagnamento alle prestazioni sanitarie e infermieristiche	
d. Servizi alberghieri e generali	
12- Le tariffe	pag. 13
13- Modalità di pagamento	pag. 14
14- Regole di convivenza	pag. 15
15- Organi di partecipazione	pag. 15
16- Relazione con parenti, referenti degli Enti e visitatori.....	pag. 15
17- Certificazioni di qualità, tracciabilità e riservatezza delle informazioni	pag. 16

1 Finalità della struttura

Gli spazi del Centro socio-riabilitativo residenziale (di seguito "Csrr"), nell'ambito del Centro Residenziale " Villa Pratesi ", sono stati progettati e realizzati dalla Pratesi s.r.l., per offrire una risposta di tipo residenziale, a carattere comunitario, a persone disabili che non sono più in grado di vivere presso il proprio domicilio né presso servizi di gruppo appartamento.

2 Principi fondamentali

Negli interventi con/per gli ospiti, l'equipe del Csrr si impegna a garantire l'applicazione dei seguenti principi fondamentali:

- 1 • **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ** nell'accesso al servizio senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione di svantaggio;
- 2 **CONTINUITÀ** nella erogazione delle prestazioni di servizio in coerenza con il progetto individualizzato;
- 3 **PERSONALIZZAZIONE** del progetto individualizzato (educativo ed assistenziale) e dell'intervento nel rispetto dei bisogni, dei desideri e delle risorse della persona;
- 4 **PARTECIPAZIONE** e condivisione del progetto educativo ed assistenziale individualizzato con la persona disabile e la sua famiglia, con i servizi e le istituzioni pubbliche;
- 5 **INTEGRAZIONE SOCIALE e LAVORO DI RETE SUL TERRITORIO** tra tutti i soggetti che partecipano al progetto di vita della persona con disabilità.
- 6 **VALORIZZAZIONE** delle autonomie, sviluppo delle potenzialità e auto realizzazione della persona;

3 Obiettivi

- Soddisfare bisogni prevalentemente di tipo assistenziale dati dalla condizione di disabilità medio-grave.
- Offrire un ambiente accogliente e comunitario agli ospiti, caratterizzato dalla presenza di figure di riferimento stabili ed adeguate nel garantire qualità dell'assistenza e nell'instaurare relazioni significative che permettano alle singole persone di vivere la propria quotidianità con dignità;
- Mantenere e valorizzare relazioni familiari e/o amicali, quando positive, per un maggior benessere

- dell'ospite e per evitare uno sradicamento totale dai contesti relazionali di riferimento;
- Migliorare la qualità della vita di ciascuna persona, con interventi mirati, intenzionali e sistematici, rivolti a mantenere le autonomie residue in un clima quotidiano stimolante e sereno;
 - Favorire la partecipazione e la autodeterminazione di ciascun ospite, secondo le proprie possibilità-interessi ed in relazione al proprio progetto personalizzato, alla vita sociale attraverso la frequenza in laboratori occupazionali e attività socio-ludiche-ricreative;

4 Destinatari

Il Csrr ospita di norma:

- Persone adulte di ambo i sessi, con disabilità congenita o acquisita e in situazioni di vita tali da impedire la permanenza presso il proprio domicilio o presso gruppi appartamento.
- Persone con disabilità psicofisica per soggiorni temporanei di sollievo alla famiglia.
- Persone con disabilità psicofisica in fase di deospedalizzazione o di passaggio tra servizi a diversa intensità assistenziale.

Si valutano all'accesso, in via del tutto eccezionale, inserimenti di persone con altri tipi di svantaggio (ad esempio: familiari anziani di utenti inseriti in struttura) salvaguardando comunque l'omogeneità e la continuità del servizio.

5 Presentazione della struttura

Il Csrr si colloca in una struttura autonoma situata nel Comune di Castrocaro Terme e Terra del sole, in via A. Samori 11. Ha una capienza massima di 20 posti letto ed è dotato dei seguenti locali:

- locale ad uso collettivo per attività di socializzazione e Laboratori;e Palestra;
- Sala Medica-Infermeria;
- sala da pranzo;
- cucina;
- 16 camere da letto singole e 2 doppie con servizi igienico dotate di campanello di chiamata;
- ufficio di servizio per gli operatori;
- ufficio di servizio – portineria;
- servizi igienici collegati ai locali ad uso collettivo;
- locale deposito.

La predisposizione strutturale del Csrr rispetta la delibera regionale D.G.R. n.564 del 01.03.2000 (e successive modifiche).

Agli utenti del Csrr è consentito l'accesso e l'utilizzo degli spazi e dei servizi comuni sia interni che esterni situati presso il centro residenziale " Villa Pratesi ":

- Palestra attrezzata;
- Sala per incontri, conferenze e videoproiezioni;
- Ampio porticato;
- Vasto spazio verde in parco privato con piante ad alto fusto, attrezzato per varie attività, un

orto e strutture per la sosta e il relax.

La struttura è priva di barriere architettoniche e rispondente a tutte le normative in materia di sicurezza e rispetto ambientale.

La vicinanza al centro abitato e agli snodi viari principali permette di raggiungere comodamente il Csrr sia con mezzi pubblici che con mezzi privati. E' presente un ampio parcheggio.

6 Progetto di servizio

I servizi e le attività proposte dall'equipe del Csrr sono definite nel "Progetto di servizio".

Il "Progetto di Servizio" è lo strumento che orienta, dal punto di vista educativo, il lavoro dell'equipe con il gruppo attraverso l'identificazione di:

- Finalità generali;
- Obiettivi specifici;
- Utenza coinvolta;
- Caratteristiche strutturali;
- Servizi forniti e attività svolte;
- Risorse umane e professionisti coinvolti;
- Modalità organizzative e operative.

7 Modalità di accesso

L'inserimento in struttura può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- in convenzione con Comune ed Enti del territorio;
- in convenzione con Enti Locali di altre Regioni;
- rapporto privato con l'utente tramite famigliari, amministratori di sostegno, curatori, tutori.

8 Il percorso di inserimento

Di norma l'ingresso avviene con la stessa modalità per tutti gli utenti:

- Colloquio conoscitivo tra i Servizi Sociali invianti o i famigliari della persona con disabilità insieme ai referenti della struttura per valutare, in via preliminare, la possibilità dell'inserimento. In particolare, si approfondiscono i bisogni dell'ospite e i servizi offerti dal Csrr. Nell'occasione vengono mostrati tutti gli spazi, l'eventuale camera assegnata e si consegna la Carta dei servizi comprensiva degli allegati.
- Formulazione della domanda in forma scritta e presentazione della stessa alla Direzione della " Villa Pratesi "che esprime il proprio parere.. Spetta alla Direzione deliberare il livello dei servizi e la relativa tariffa.
- Una volta accolta la domanda, si stabilisce la data di ingresso e si sottoscrive il Contratto di servizio individuale. Il contratto di servizio è lo strumento che formalizza l'accettazione della Carta dei servizi e vincola le parti a osservare i reciproci diritti e doveri specificati nella stessa.
- Accoglienza in struttura, presentazione degli operatori e degli ospiti della struttura, consegna dei documenti necessari e sottoscrizione delle liberatorie.
- Definizione del periodo di osservazione e, successivamente, formulazione del Progetto educativo e assistenziale individualizzato da parte dell'Equipe degli operatori. Il Pei-Pai viene poi condiviso con l'ospite, con i famigliari e con gli Enti invianti.

9 Dimissioni

L'eventuale richiesta di dimissione da parte dell'ospite per motivi personali, famigliari o di altro tipo deve essere formalizzata almeno 1 mese prima dalla data prescelta per la dimissione.

Il Coordinamento del Csrr, su autorizzazione della Direzione della Villa Pratesi, si riserva di attuare provvedimenti restrittivi fino a predisporre dimissioni forzate dell'ospite qualora ravvisi:

- mancato pagamento della tariffa a carico del ospite/Ente;
- manifesta non rispondenza tra i bisogni o richieste dell'ospite (avanzate dallo stesso oppure dai famigliari oppure dall'Ente inviante) e i servizi offerti dal Csrr;
- reiterato rifiuto all'assunzione di farmaci prescritti dalle figure mediche che hanno in carico l'ospite;
- oggettiva e reiterata mancanza di rispetto delle regole di convivenza;
- aggravamento delle condizioni psico fisiche dell'ospite.

In caso di aggravamento delle condizioni psicofisiche dell'ospite e in attesa delle sue effettive dimissioni, il personale di servizio si attiva con urgenza per segnalare le variazioni ai Servizi inviati, ai famigliari e ai professionisti di riferimento (medico di medicina generale, medico psichiatra, fisiatra, neurologo...). Contestualmente, il Coordinamento del servizio si adopera per poter far fronte all'emergenza mettendo eventualmente a disposizione ulteriori risorse umane e strumentali.

Di norma, la dimissione è comunicata per iscritto dalla Direzione della Villa Pratesi all'Ente interessato e/o ai famigliari con almeno un mese d'anticipo sulla data prescelta. Per casi particolari, ad esempio di episodi che possono ledere l'incolumità dell'utente, degli operatori e degli altri ospiti, le dimissioni forzose possono essere disposte con tempistiche differenti.

10 Progetto educativo e assistenziale individualizzato (Pei-Pai), equipe e strumenti di supporto

Il progetto educativo e assistenziale individualizzato (Pei-Pai) è principalmente lo strumento che orienta le modalità operative, le azioni e gli interventi assistenziali, educativi e relazionali dell'equipe degli operatori nei confronti dell'ospite. In particolare si configura come l'insieme ordinato di osservazioni, obiettivi e azioni da adottarsi con l'ospite.

Il Pei-Pai, dopo una prima fase osservativa all'ingresso del nuovo ospite, si articola in una parte educativa ed una assistenziale e si struttura attraverso le seguenti fasi:

- Compilazione della scheda di osservazione;
- Stesura degli obiettivi, delle azioni e delle strategie da parte dell'educatrice;
- Condivisione del Pei-Pai nell'ambito della riunione di equipe ed eventuali modifiche;

- Condivisione del Pei-Pai con l'ospite, con i famigliari, con i referenti dell'Ente inviante ed eventuali modifiche;
- Verifica e valutazione annuale del progetto.

Attraverso la condivisione con l'ospite, con i famigliari dell'ospite e con i referenti dell'Ente inviante, il Pei-Pai diventa uno strumento riflessivo di autodeterminazione dell'utente e di orientamento per tutte le persone che hanno a che fare, a vario titolo, con l'ospite.

L'equipe di lavoro preposta ad attuare i Progetti di servizio e i Pei-Pai è composta dal coordinatore di servizio, dagli educatori, dagli operatori socio sanitari e dal pedagoga.

L'equipe si avvale di alcuni importanti strumenti di supporto al proprio agire professionale:

- Riunioni quindicinali mirate all'organizzazione del servizio, alla programmazione degli interventi, all'analisi dei progetti;
- Incontro mensile di supervisione psicopedagogica per sostenere il vissuto emotivo e professionale degli operatori e per affrontare le dinamiche di gruppo;
- Corsi di formazione a moduli tematici per l'aggiornamento ed il miglioramento delle competenze;
- Colloqui semestrali di bilancio e di miglioramento professionale.

Il Csrr si avvale, al bisogno, di figure professionali esterne in qualità di esperti su attività riabilitative e/o terapeutiche.

11 Servizi erogati e personale

I servizi erogati dal Csrr sono svolti da figure professionali qualificate:

- Coordinatore responsabile di servizio (gestione complessiva della struttura e deipersonale);
- Medico di Struttura
- Pedagoga (supervisione e formazione, supporto tecnico progettuale);
- Infermieri
- Educatori professionali (attività educative);
- Operatori socio sanitari (attività socio-assistenziali);
- Addetto alla ristorazione (produzione pasti);
- Addetto alle pulizie (pulizia quotidiana delle camere, dei servizi igienici e dei locali comuni);

La continuità del servizio è garantita “h24” tutto l’anno e l’intensità delle prestazioni erogate è variabile in base alle esigenze degli ospiti.

Di seguito si specificano i servizi erogati il cui costo è compreso nella tariffa.

a) Servizi e modalità assistenziali

L’assistenza all’ospite è fornita da personale dipendente in possesso delle qualifiche richieste (Operatore socio sanitario), continuamente formato e aggiornato. Comprende tutte le attività di assistenza all’utente per lo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana in relazione ai bisogni e al livello di autonomia personale: alzata, messa a letto, igiene personale, cura della persona, accompagnamento ai pasti, accompagnamento a visite ed esami medico/sanitari.

Inoltre il personale di servizio affianca l’ospite e facilita l’assunzione dei farmaci. I farmaci assunti dall’ospite all’interno del Csrr devono essere tassativamente prescritti da personale medico.

Si garantisce, attraverso l’equipe ed il medico di base, la continuità assistenziale e di cura dell’ospite specificata nel Pei-Pai di ciascun utente.

b) Servizi e modalità educative

L’equipe del Csrr promuove:

- modalità educative: sono le modalità di azione, le sensibilità, le attenzioni che in ogni momento, in base all’utente e al contesto, ciascun operatore deve tenere;
- interventi educativi individuali: sono le azioni indicate nel Pei-Pai che l’operatore consegue nella modalità di rapporto individuale con l’ospite;
- interventi educativi di gruppo: sono interventi e attività di gruppo.

La programmazione delle attività di gruppo è scandita dalle stagionalità e prevede:

- Uscite sul territorio;
- Vacanze presso strutture ricettive al mare o in montagna;
- Feste ed eventi interne o esterne al Csrr;
- Gite di un giorno;
- Attività settimanali di tipo occupazionale o ricreativo (ad esempio: musicoterapia, laboratorio di manipolazione della creta, laboratorio di cucina, laboratorio di ginnastica per la memoria, laboratorio teatrale, pet therapy, attività motoria in palestra, attività di relax e cura del corpo).

La programmazione dei servizi educativi è competenza dell’educatore professionale mentre l’attuazione avviene attraverso il coinvolgimento di tutta l’equipe degli operatori.

La progettazione e l'implementazione delle strategie e degli interventi educativi pone particolare enfasi sull'acquisizione e sul mantenimento delle abilità e delle autonomie. In tal senso l'operatore lavora quanto più possibile, in base alle capacità residue, per affiancare e non sostituire l'ospite nello svolgimento delle attività quotidiane: negli spostamenti, nella valutazione delle proprie azioni e dei propri sentimenti-emozioni, nelle relazioni interpersonali, nelle azioni quotidiane per la cura di sé.

c) Accompagnamento alle prestazioni sanitarie e infermieristiche

Per quanto riguarda l'assistenza sanitaria il Csrr fa riferimento alle prestazioni mediche previste dal Servizio Sanitario Nazionale.

Il servizio di medicina di base (controlli sanitari, accertamenti, prescrizioni mediche ecc...) è garantito dal medico di base di ciascun ospite.

L'assistenza infermieristica è garantita esclusivamente da un infermiere reperibile al bisogno tramite il servizio di assistenza domiciliare privata e/o dell'Asl del territorio (prelievi, medicazioni, ecc...) con eventuali costi a carico dell'ospite o del Servizio sanitario nazionale.

L'equipe garantisce il raccordo tra l'ospite e il personale medico/infermieristico e l'accompagnamento per esami o visite specialistiche varie (ad esempio: visite psichiatriche, fisiatriche, neurologiche).

In caso di ricovero ospedaliero, l'ospite è a tutti gli effetti assente dal Csrr per cui il personale di servizio non è tenuto a prestare assistenza. Servizi socio assistenziali all'ospite presso l'unità ospedaliera possono essere richiesti da parte dei famigliari o dei Servizi sociali inviati e concordati in base all'organizzazione del Csrr.

Tali servizi non sono compresi nella tariffa.

d) Servizi alberghieri e generali

Alloggio

Nell'assegnazione della camera da letto si tiene conto dei posti disponibili al momento dell'inserimento e delle condizioni generali di salute. Per le stesse ragioni possono essere effettuati spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata. Ogni utente ha la possibilità di personalizzare la propria camera da letto, sempre nel rispetto dei diritti degli altri conviventi e delle normative vigenti.

La Villa Pratesi non si assume responsabilità alcuna per i valori conservati dagli ospiti nelle proprie stanze.

Ciascuna camera da letto è attrezzata con armadi, mensole, scrivania ecc., bagno ad accesso diretto.

La Villa Pratesi è responsabile della verifica, controllo, manutenzione dell'edificio, degli impianti e delle attrezzature.

Le camere da letto e gli spazi comuni, interni ed esterni, sono affidati al buon senso degli ospiti i quali sono tenuti al rispetto degli arredi e delle suppellettili. Gli ospiti sono tenuti al rimborso o alla sostituzione per la eventuale rottura di oggetti o strumenti appartenenti a Villa Pratesi o ad altri ospiti.

Pasti

Prima colazione, spuntino mattutino, pranzo, merenda e cena sono preparati, sporzionati e somministrati da personale preposto e qualificato.

Il servizio in camera è predisposto solo per ospiti allettati o temporaneamente ammalati.

Il menù, stabilito dal servizio nutrizionale dell'Ausl, vario ed equilibrato, tende a soddisfare sia i gusti che le necessità dietetiche degli ospiti, con possibilità di diete e pasti personalizzati per patologie specifiche.

Gli orari della somministrazione dei pasti e il menù giornaliero sono esposti all'ingresso della sala pranzo.

L'approvvigionamento, lo sporzionamento e la somministrazione dei pasti rispettano le normative vigenti in materia di igiene e qualità. Per questo motivo non si possono introdurre dall'esterno cibi o alimenti non autorizzati dal Coordinamento.

Pulizie

Le pulizie degli spazi ad uso personale e ad uso comune vengono effettuate quotidianamente da personale qualificato della Villa Pratesi.

Biancheria/guardaroba

La biancheria per il bagno, la camera e la sala da pranzo (asciugamani, lenzuola, copriletto, coperte e tovagliato) e il necessario per la toilette (sapone, shampoo, dentifricio, schiuma da barba, deodorante) sono forniti dalla Villa Pratesi. Restano a carico dell'ospite i prodotti strettamente personali (spazzolino, assorbenti, accappatoio ecc...) oppure di altre marche/modello rispetto a quelle acquistate dal Csrr.

Il servizio di guardaroba è interno alla struttura e comprende il lavaggio degli indumenti personali, la gestione del guardaroba, la distribuzione negli armadi degli indumenti puliti. Il controllo e il cambio della biancheria (lenzuola, asciugamani, federa, bidè) avviene giornalmente.

L'ospite deve essere provvisto di biancheria e abbigliamento personale con un numero sufficiente di cambi come da indicazioni fornite all'inserimento o in itinere. Gli indumenti devono essere pratici e consoni alle stagioni.

Trasporti

I servizi di trasporto e di accompagnamento per le iniziative proposte dal Csrr (attività, vacanze, gite...) sono garantiti dal personale della struttura.

I servizi di trasporto relativi a esigenze personale di tipo ricreativo o comunque non previste nel Pei-Pai non sono garantite dal personale del Csrr. In tal caso, su richiesta dell'ospite o di un suo familiare, la struttura potrà eventualmente fornire un servizio di trasporto e accompagnamento, il cui costo sarà conteggiato a parte e pattuito di volta in volta.

Gestione delle esigenze quotidiane

Il personale di servizio, nei limiti dell'organizzazione e dei singoli Pei-Pai, garantisce il supporto e la gestione delle esigenze quotidiane dell'ospite, quali ad esempio: acquisti di vestiario e scarpe, acquisto di sigarette e altri beni di consumo, approvvigionamento di farmaci e ausili per incontinenza, apparecchi elettrici o elettronici, acquisto di riviste o giornali. Si specifica che il costo dei beni suddetti è a carico dell'ospite e non è compreso nella tariffa.

Videoterminali e strumenti informatici

Per garantire agli ospiti occasioni e strumenti maggiori di comunicazione, di informazione, di socializzazione e di partecipazione a una vita attiva, la struttura è dotata di connessione WI-FI. Le credenziali d'accesso sono rilasciate dalla Direzione della struttura su richiesta e previa accettazione del regolamento d'uso. Il Coordinamento si riserva di revocare l'accesso alla rete WI-FI qualora si verificasse un utilizzo non corretto della stessa.

Negli spazi comuni sono inoltre a disposizione per tutti gli ospiti una TV e un PC. L'accesso al PC avviene attraverso "utente dedicato" e va richiesto alla Direzione.

12 Tariffe:

Le tariffe non sono standar ma verranno stabilite in base alla disabilità ed alle esigenze dell'ospite.

Per i posti autorizzati ma non accreditati, è possibile valutare e concordare tariffe personalizzate sulla base di bisogni socio-assistenziali particolari.

Alla mancata fruizione dei servizi standard erogati non corrisponde una decurtazione della tariffa.

In applicazione del Dgr 1336/2010 e seguenti (“Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per servizi residenziali socio sanitari per disabili valevole per l’accreditamento transitorio”), in caso di mantenimento del posto conseguente all’assenza dell’ospite (causata da ricoveri ospedalieri, soggiorni climatici o terapeutici o assenze programmate concordate con i soggetti gestori e/o volontarie), la struttura ha l’obbligo di mantenere il posto fino a 15 giorni di assenza a fronte di una tariffa ridotta del 20%.

Oltre il quindicesimo giorno di assenza l’ospite verrà considerato dimissionario.

La tariffa non comprende alcuna cosa che non sia espressamente prevista dalla voce “servizi offerti”: costi per acquisti personali, biglietti di accesso a luoghi esterni (ad esempio: cinema, teatri), attività esterne alla struttura (ad esempio: scuola di ballo, piscina), prestazioni infermieristiche/sanitarie/riabilitative (ad esempio: fisioterapia) non sono compresi nella tariffa. Si specifica che il personale di servizio è tenuto a dare comunicazione preventiva delle eventuali spese non comprese nella tariffa e non riconducibili allo spillatico. L’utente che non paga entro il termine indicato è considerato “moroso”. L’ente gestore o suo incaricato invia all’utente moroso, tempestivamente, un primo sollecito di pagamento a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora, dandone comunicazione anche al committente.

Nel sollecito dovranno essere indicate le modalità di pagamento e il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento nonché le conseguenze in caso di inadempimento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, la Villa Pratesi potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o ai sensi delle norme vigenti nonché le conseguenze in caso di inadempimento, ivi compresa la dimissione dell’ospite.

Lo spillatico mensile a disposizione di ogni utente per far fronte ai propri bisogni personali (tempo libero, giornali, parrucchiere, varie ecc...) verrà concordato con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno e dovrà essere versato mensilmente (oppure secondo gli accordi stabiliti) al coordinatore della struttura o al personale di servizio delegato.

Il Csrr non effettua agli ospiti alcun prestito in denaro o in altri valori.

13 Modalità di pagamento

La tariffa a carico dell’ospite, qualora debba essere versata interamente o in parte all’ente gestore del servizio, deve essere saldata entro il mese successivo alla data di emissione della fattura.

In caso di dimissioni o decesso, la tariffa viene corrisposta fino al giorno dell'evento. Le eventuali prestazioni sanitarie svolte dai famigliari o da persone incaricate, anche durante i ricoveri ospedalieri, non danno luogo a nessun tipo di rimborso e di diminuzione dell'importo della tariffa.

Il pagamento della tariffa può avvenire tramite le seguenti modalità: bonifico bancario, conto corrente postale, assegno bancario o tramite POS (bancomat, carta di credito....). Si fa riferimento all'ufficio Amministrativo della Pratesi s.r.l. via A. Samorì 11 Castrocaro Terme e Terra del Sole per ulteriori precisazioni o per l'eventuale pagamento delle spettanze.

14 Regole di convivenza

L'ospite gode della libertà di entrare e di uscire, in base alle proprie autonomie e agli obiettivi del Pei-Pai. Tutti sono tenuti al più rigoroso rispetto degli altri mantenendo un atteggiamento rispettoso ed evitando comportamenti disturbanti.

15 Organi di partecipazione

La struttura residenziale viene gestita dalla Pratesi s.r.l. attraverso i seguenti organi interni:

- Direzione;
- Commissione multidisciplinare interna

16 Relazioni con parenti, referenti degli Enti e visitatori

Il Csrr è aperto a famigliari, ai referenti degli enti invianti e a tutte quelle persone che intrattengono relazioni positive con l'ospite. La loro presenza è gradita e sollecitata. Per non ostacolare le attività, i lavori di pulizia e di approvvigionamento, gli orari di visita sono dalle ore 10 alle 12 e dalle ore 14,30 alle 18,30. Orari diversi devono essere concordati con il Coordinamento della struttura.

I parenti saranno invitati ad uscire dalle stanze o dalla struttura al momento dell'igiene, per particolari necessità (ad esempio, medicazioni) e durante la pulizia dei locali stessi.

Chiunque acceda in struttura è tenuto a presentarsi all'operatore nel momento dell'ingresso.

E' possibile contattare il Csrr attraverso telefono oppure e-mail. Si chiede, salvo urgenze, di non telefonare durante e immediatamente dopo i pasti. Qualora l'operatore o il coordinatore fossero impossibilitati a trattenersi per la conversazione, il familiare sarà ricontattato appena possibile.

L'attiva partecipazione al Csrr da parte dei familiari è garantita dai seguenti strumenti:

- L'Assemblea dei familiari si riunisce almeno una volta l'anno con il compito di condividere insieme ai familiari problemi e cambiamenti relativi al Progetto di servizio.
- L'ospite o il parente, che intende fornire proposte, osservazioni, lamentele e reclami possono essere presentati in forma scritta alla Direzione del Csrr utilizzando modulo apposito.
Ogni segnalazione pervenuta sarà presa in considerazione, valutata e, nel più breve tempo possibile, verrà data risposta scritta.
- I familiari degli ospiti sono chiamati, almeno annualmente, a esprimere la propria soddisfazione circa i servizi resi attraverso la compilazione di uno specifico questionario. I risultati dei questionari verranno analizzati e utilizzati per eventuali interventi migliorativi.

17 Certificazioni di qualità, tracciabilità e riservatezza delle informazioni

I processi e gli strumenti utilizzati da Cils sono certificati Iso 9001 (sistema qualità), Sa 8000 (certificazione etica), 14001 (certificazione ambientale) e 18001 (certificazione sulla Sicurezza) e aderiscono a un modello organizzativo conforme alla certificazione 231 (Dlgs n.231 del 2001).

L'equipe socio-assistenziale ed educativa utilizza un sistema informatico per la memorizzazione, la trasmissione interna e l'analisi dei dati relativi all'utenza. L'utilizzo del sistema informatico garantisce al tempo stesso la riservatezza delle informazioni e l'assoluta tracciabilità dei dati e dei processi lavorativi.

Le informazioni riguardanti gli ospiti della struttura sono tutelate dalla normativa sulla privacy.

Questa Carta è concepita come strumento dinamico, volto alla tutela dei diritti degli utenti ma anche alla promozione del miglioramento qualitativo del servizio ai sensi del DGR 564 01.03.2000.

Essa sarà quindi costantemente aggiornata e modificata, coerentemente con le trasformazioni e le modifiche del servizio e grazie anche alle indicazioni che giungeranno da parte dei familiari e degli enti con i quali sono state stipulate convenzioni o contratti. In tal caso sarà nostra premura dare tempestiva comunicazione.