

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO “PRESENZA”

E.T.S.

Ente del Terzo Settore

Via R. Pugliese, 1 - PALMI - (RC)

tel. 0966/2674100

www.presenza.calabria.it

E-mail: presenza.calabria@gmail.com – Pec : presenzaonluscalabrai@pec.it

Casa Protetta “Emmaus”

Accreditato

n. 909 del 04/02/2010 – in conformità ai requisiti richiesti dal Regolamento della Regione Calabria D.P.G.R. n.1 del 2011- cod. struttura CRE028- codice NSIS 180SS5.



CARTA DEI SERVIZI

REV.	REDAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE		ANNO
	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	
0	RD		DIR.SAN		AU		
1	RD		DIR.SAN		AU		
2	RD		DIR.SAN		AU		
3	RD		DIR.SAN		AU		
4	RD		DIR.SAN		AU		

REV.	PAGINA	DESCRIZIONE MODIFICHE
1	14	aggiornata politica della qualità
2	15	inserita Politica della Sicurezza
3	23	aggiornati informativa e consenso ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)
4		aggiornato intero documento

Mod. 05/acc - rev. 4 - anno 2023

Indice

Denominazione	pagina
<i>Carta dei servizi</i>	1
<i>Indice</i>	2
<i>Associazione "Presenza" cenni storici</i>	3
<i>Strutture e Servizi</i>	4
<i>Organigramma - Presenza</i>	5
<i>Organigramma Formazione</i>	6
<i>Progetto formazione</i>	7
<i>Politica della qualità</i>	8 - 9
<i>Politica per la sicurezza</i>	10
<i>Organigramma sicurezza</i>	11
<i>Casa Protetta "Emmaus"</i>	12
<i>Principali riferimenti legislativi e normativi</i>	13
<i>Presentazione</i>	14
<i>Principi fondamentali</i>	15
<i>Strutture e servizi</i>	16
<i>Organigramma Casa Protetta</i>	17
<i>Diritti della persona anziana</i>	18
<i>Diritti degli Ospiti</i>	19
<i>Lista d'attesa - accettazione – retta</i>	20
<i>Servizi offerti</i>	21 - 22 - 23
<i>Giornata Tipo</i>	23
<i>Informativa</i>	24 - 25
<i>Consenso</i>	26
<i>Come viene misurata la qualità del servizio</i>	27
<i>questionario di soddisfazione degli utenti</i>	28 - 29
<i>Grafici</i>	30 - 34

Associazione “Presenza”

Cenni storici

MISSIONE

L'Associazione “Presenza” nasce da un'esperienza più che trentennale di Volontariato, come conseguenza di un cammino di fede, dove ciascuno, prendendo coscienza della propria vocazione umana e cristiana, vive l'esigenza di esercitare in prima persona il comandamento della carità, senza delegare ad altri i propri doveri, attraverso una

“Presenza”

concreta di umanità e solidarietà.



Nel corso degli anni l'Associazione si è impegnata in varie attività, attuando un costante confronto con la realtà sociale del momento.

- Nel 1973 sorge la Polisportiva San Nicola col fine preminente di togliere dalla strada ragazzi socialmente a rischio, consentendo loro di praticare lo sport, anche a livello agonistico, senza oneri economici spesso discriminanti.

- Nel 1978 nasce il “Volontariato Assistenza Malati” che per diversi anni ha prestato assistenza materiale e morale a domicilio e tra le corsie ospedaliere.

- Nello stesso periodo il Volontariato opera all'interno delle carceri, organizzando corsi di recupero e formazione scolastica per i detenuti, stabilendo un rapporto costante tra mondo esterno e ambiente detentivo.

- Nel 1997 vengono realizzate le attuali strutture del Centro Residenziale di Palmi all'interno del quale si trovano tre strutture: 1) la Casa Protetta per Anziani, 2) il Centro Socio Riabilitativo Diurno per disabili in età adulta, 3) il Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale.

- nel 2002 inizia la costruzione del Centro Culturale “Ugo Ambesi Impiombato” in località Barritteri di Seminara con successivo funzionamento di tutti i servizi previsti dalla struttura

Strutture e Servizi

Attualmente l'Associazione "Presenza" è impegnata nell'ambito della disabilità con progetti di assistenza, riabilitazione e integrazione, si impegna, inoltre, in vari settori dell'attività, privilegiando gli interventi che di volta in volta risultano più rispondenti alle problematiche emergenti, in un costante confronto con la realtà sociale del momento. L'Associazione dispone di Strutture e Servizi convenzionati con gli Enti Regionali, Provinciali e Comunali del territorio.

Le Strutture sorgono inizialmente con autotassazione dei volontari e dei cittadini che hanno creduto e avuto fiducia nel Progetto proposto dal Presidente dell'Associazione "Presenza" don Silvio Mesiti, già parroco della cattedrale di Palmi. Successivamente le strutture sono sorte con autofinanziamenti, senza mai chiedere sovvenzioni a enti pubblici, privati o a partiti politici.

Centro di Riconciliazione – Barritteri



Il centro culturale "Ugo Ambesi Impiombato" è una struttura che comprende:

- parco
- museo

Centro Residenziale – Palmi



Il centro residenziale è una struttura all'interno della quale si trova:

- centro socio riabilitativo diurno
- centro di riabilitazione ambulatoriale
- casa protetta per anziani

I Servizi nascono dall'esperienza di volontariato e dall'impegno sui problemi relativi all'emarginazione in genere ed in particolare sulla disabilità.

L'Associazione fin dall'inizio ha disposto servizi socio – riabilitativi ed assistenziali, orientati a fornire un supporto agli anziani e alle famiglie dei disabili in modo del tutto gratuito.

Oggi accanto ai servizi gratuiti di volontariato gestiti da personale volontario, ne esistono altri accreditati con professionisti e personale dipendente specializzato.



Centro Diurno



Centro Riabilitativo

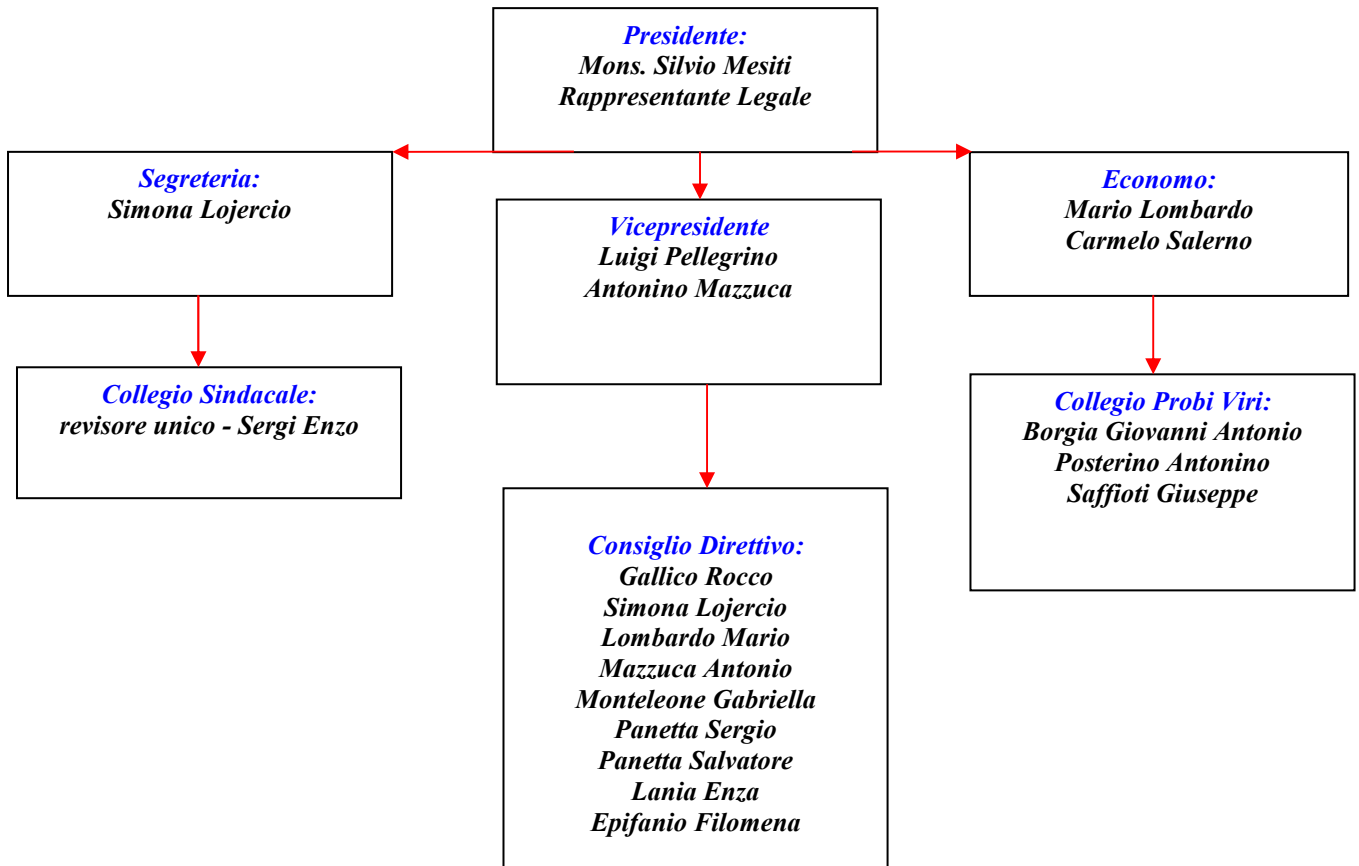
Casa Protetta



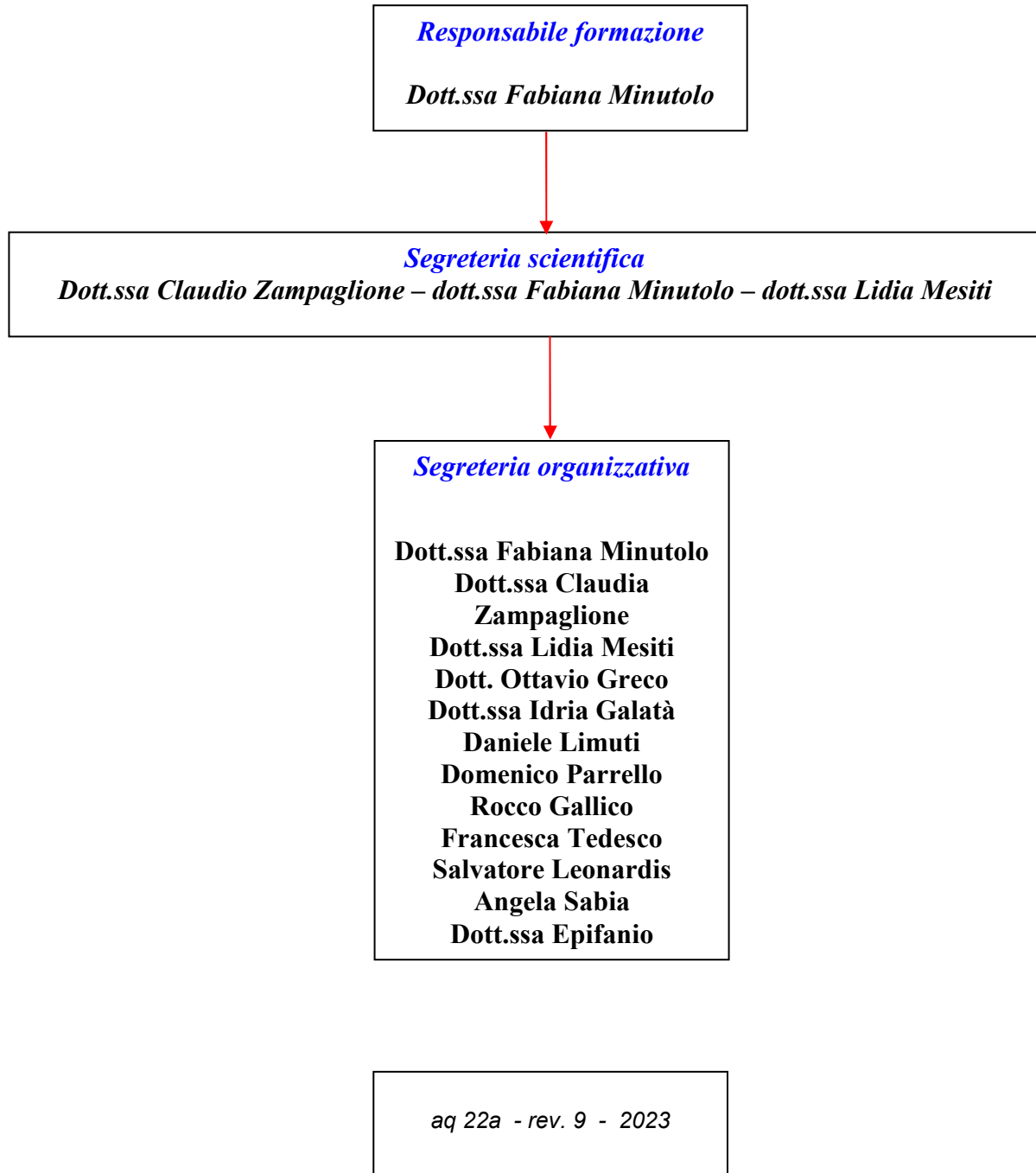
Organigramma Associazione "Presenza"

L'organizzazione

L'organizzazione è quella prevista dallo statuto che si ispira agli insegnamenti del Vangelo, secondo cui ogni carica, quasi sempre elettiva, viene considerata come servizio e quindi prestata a titolo completamente gratuito.



Organigramma Formazione



Progetto Formazione

Associazione di Volontariato "Presenza"

progetto di formazione per l'anno 2024

Data	Ore	Tema	Relatore	Costo	Ente e/o Provider	ECM
15-16 marzo	8,30 – 15,00	Principi e tecniche della Neuropsicomprtricità	Da individuare		studia e lavora	
2 aprile	8.30 – 15.00	Seminario: Giornata mondiale sulla consapevolezza dell'autismo (ASP – SCUOLA)	dott.ssa Minutolo e vari		studia e lavora	
10 aprile	15,00- 16,00	Competenze relazionali e promozione della salute	dott.ssa Minutolo		Studia e lavora	
18 Maggio	09.00 – 18.00	Trattamento riabilitativo dei disturbi fonologici	Dott.ssa		studia e lavora	
14 giugno	8.30 – 16.00	Gestione del rischio clinico e modalità di gestione degli eventi avversi	Operatori centro di riabilitazione		Studia e lavora	
21 settembre	9.00 – 13.00	Trattamento riabilitativo del disturbo oppositivo provocatorio e del disturbo della condotta	Dott. Fabio Celi		Studia e lavora	
19 ottobre	9.00 – 13.00	Corso di formazione sul rischio biologico nella professione sanitaria	Dott. Mazzuca			
14 dicembre	8.30 – 17.00	Convegno : Disturbo mentale: psicosi da innesto e deficit cognitivo	Dott.ssa Mesiti Maria Rosa Dott. Zappone dott.ssa Bagalà, Dott. Russo		Studia e lavora	

Redazione		Verifica		Approvazione		
Sigla	Firma	Sigla	Firma	Sigla	Firma	Data
.....
..

Politica della qualità

L'Associazione di Volontariato "Presenza" nasce e si costituisce come ente morale con l'obiettivo di creare spazi reali di partecipazione, garantiti dalle leggi relative alle ONLUS, e si rivolge a tutti coloro che, presa coscienza delle proprie responsabilità di uomini, di cittadini e di cristiani, intendono mettersi a servizio della collettività, spendendo in maniera gratuita le loro risorse fisiche, intellettuali e morali.

Il Volontariato, inteso come cultura e struttura operativa ha operato e opera sistematicamente in diversi ambiti, orientando i propri interventi e le proprie energie, alle problematiche che di volta in volta appaiono necessarie per le emergenze del territorio o alle esigenze di singole persone sole o in stato di bisogno, promuovendo un nuovo modo di intendere i rapporti umani e sociali volti alla promozione umana e proteso a combattere ogni forma di emarginazione.

L'Alta Direzione considera la qualità un elemento cardine della propria strategia e promuove l'impegno per la qualità a tutti i livelli dell'organizzazione.

A Tale scopo si impegna in base alla propria autonomia amministrativa, patrimoniale, gestionale e tecnica ad applicare integralmente la Politica per la Qualità, al fine di concorrere al mantenimento e al miglioramento dei diversi servizi.

Ritiene per questo qualificante l'attivazione di un Sistema quale strumento organizzativo per la Gestione della Qualità come previsto dalla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

Al personale è perciò richiesto di rispettare, nell'esecuzione della propria attività, quanto prescritto dal presente Manuale della Qualità e quanto stabilito dagli obiettivi in esso contenuti. Gli impegni di Politica per la Qualità vengono tradotti in un piano di obiettivi e traguardi definiti e misurabili per gli appropriati livelli di organizzazione.

Ritiene inoltre qualificante ai fini della Qualità la soddisfazione del cittadino Ospite /Utente, la valorizzazione delle risorse umane e professionali dei suoi operatori.

Il rappresentante legale si assume la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione qualità compatibili con gli indirizzi strategici dell'organizzazione, assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema qualità.

Principi fondamentali cui fa riferimento l'Associazione "Presenza" sono:

- tutela e promozione dell'etica professionale;
- orienta costantemente la sua attività al benessere e alla qualità della vita dell'Ospite/Utente sia dal punto di vista sanitario sia dal punto di vista socio-assistenziale, morale e spirituale;
- considera l'Ospite/Utente come protagonista decisivo nel processo di promozione e riabilitazione per ottenere il miglior livello possibile di benessere.

Sulla base di tali principi la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivazione di un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continuo della qualità;
- promozione della partecipazione attiva degli operatori della struttura nell'attuazione e gestione del Sistema Qualità.

L'insieme di principi e strategie spingono a favorire:

- l'orientamento alla persona;
- l'integrazione tra struttura e comunità locale;
- ricerca di aree di eccellenza coerentemente con la politica Sanitaria Nazionale;
- riesame ad intervalli periodici degli obiettivi per la Qualità e la Politica per la Qualità.

La Politica per la Qualità definita dalla Direzione, coerente con la politica e strategia generale dell'organizzazione, stabilisce degli obiettivi prioritari, per ciascuno dei quali vengono definiti traguardi, indicatori, eventuali programmi e responsabilità.

Obiettivi:

- *soddisfazione degli Ospiti/Utenti;*
- *qualità del servizio;*
- *sviluppo organizzativo;*
- *coinvolgimento del personale.*

L'alta Direzione si impegna a rendere disponibili risorse e mezzi adeguati al raggiungimento degli obiettivi in termini di competenza, attrezzature, informazioni, risorse economiche e a monitorarne costantemente l'adeguatezza;

La Politica della Qualità viene periodicamente riesaminata e quando è necessario revisionata (in occasioni di cambiamenti del Sistema di gestione della Qualità)

Al fine di favorire la diffusione e la comprensione della Politica della Qualità, la Direzione incontra i responsabili di funzione in modo da diffondere la consapevolezza del ruolo del singolo nell'organizzazione.

Politica per la sicurezza

Dovunque l'Associazione di Volontariato "Presenza" si trovi ad operare, la sua politica è quella di tutelare la salute e la sicurezza dei suoi dipendenti e di ridurre al minimo i rischi di interferenze con le ditte e i lavoratori autonomi presenti nelle aree in cui opera. Per attuare efficacemente tale politica, l'associazione ha deciso di implementare un sistema di gestione della sicurezza conforme alla norma OHSAS 18001 e al decreto 13/02/14, attraverso il quale testimoniare il proprio impegno, a tutti i livelli, a:

- agire nel rispetto di tutte le leggi internazionali, nazionali e regolamenti locali vigenti, adottando tutte le misure di prevenzione necessarie nelle specifiche attività e aggiornandole secondo il progresso tecnico e l'esperienza acquisita;
- considerare la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori come un obiettivo aziendale da raggiungere e migliorare costantemente;
- fornire piena cooperazione con le comunità locali e gli enti competenti, assicurando completa trasparenza nell'informazione e nella comunicazione verso l'esterno, anche tramite diffusione del presente documento;
- accertare gli effetti delle proprie attività sulla salute, sulla sicurezza, mediante approfondite analisi e valutazione dei rischi nelle mansioni, nell'uso di attrezzature e di sostanze pericolose;
- attribuire ai dirigenti e preposti precise responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro;
- diffondere a tutti i dipendenti il presente documento e renderli edotti di diritti e doveri in relazione al sistema di gestione della sicurezza;
- richiedere ai dipendenti di operare secondo le disposizioni e le procedure di sicurezza, prendendosi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone, sulla base della formazione e degli strumenti di protezione e di controllo forniti dall'associazione;
- richiedere agli appaltatori che lavorano per l'Azienda, di adottare gli stessi criteri per la tutela della salute e della sicurezza;
- porsi come obiettivo quello di migliorare continuamente la propria gestione della sicurezza in modo da ridurre gli infortuni e gli incidenti;
- indicare e perseguire obiettivi praticabili e misurabili, mettendo a disposizione le risorse e conoscenze necessarie al loro raggiungimento, coerentemente con gli enunciati dal presente documento;
- promuovere l'informazione e la formazione sulla salute e la sicurezza in relazione alla propria attività ed alla presente e politica tra il personale, gli appaltatori, i fornitori, i clienti e le comunità locali;
- dare la massima pubblicità alle attività di prevenzione nel campo della salute e della sicurezza;
- rivedere periodicamente i contenuti del presente documento al fine di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia.
- Verificare periodicamente la corretta implementazione dei requisiti del SGSL mediante audit.

La politica per la Sicurezza è esposta in bacheca nelle unità operative e trasmessa via mail con ricevuta di ritorno a tutte le parti interessate ed aggiornata periodicamente in funzione dei risultati del riesame del sistema o a seguito di modifiche delle strategie aziendali;

La Direzione si impegna a stabilire obiettivi concreti e misurabili, derivanti dalla presente Politica ed appropriati alla specificità dell'organizzazione;

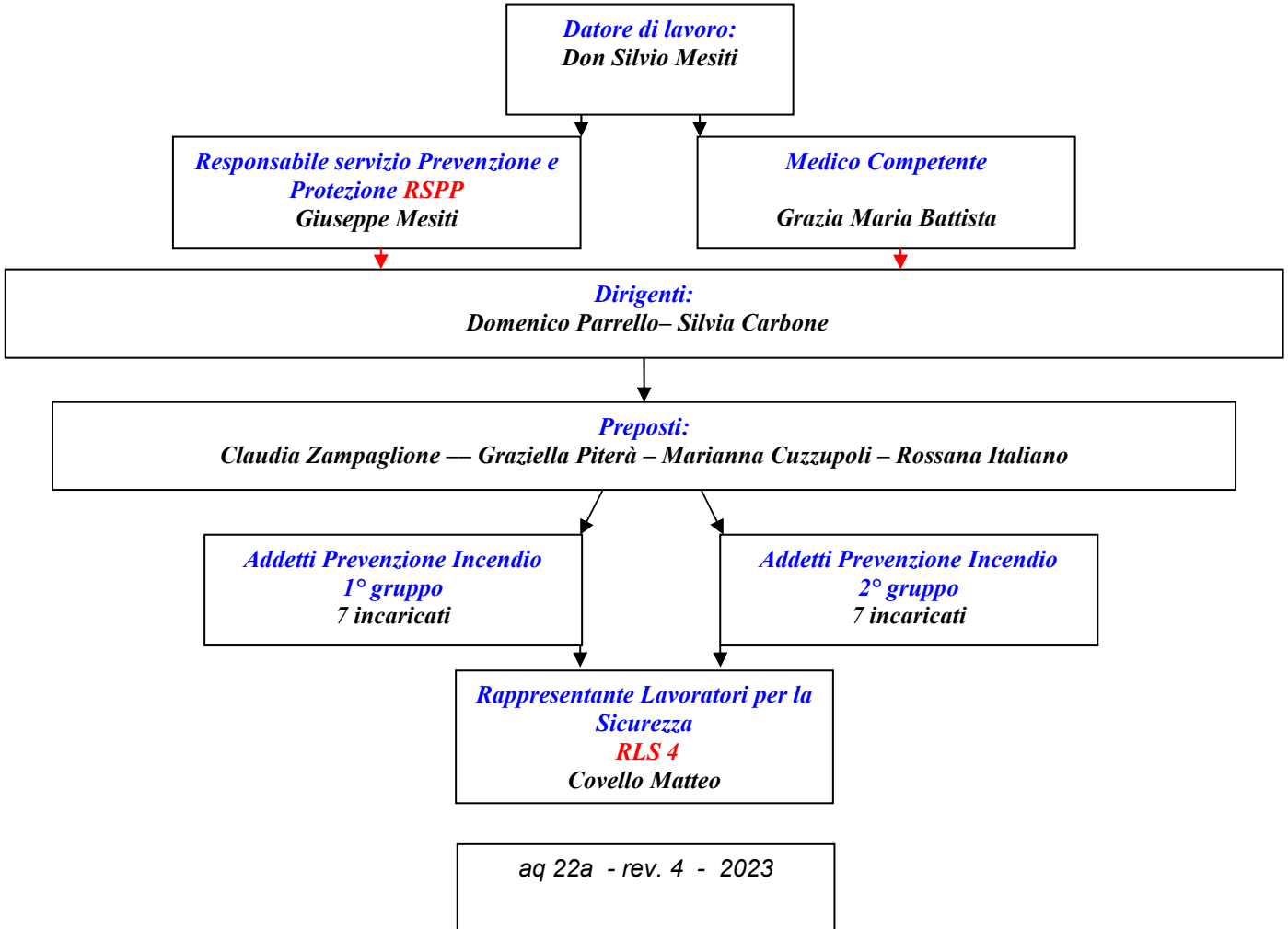
Il raggiungimento dei risultati indicati e la loro efficacia sarà valutato in sede di riesame del SGS mediante l'analisi degli indicatori prescelti tra cui gli indici infortunistici.

Palmi (RC), lì 30 Luglio 2014

Il Datore di Lavoro
Don Silvio Mesiti

.....

ASSOCIAZIONE “PRESENZA”
Organigramma Sicurezza (valutazione dei rischi)



Casa Protetta “Emmaus”

Accreditato

n. 909 del 04/02/2010 – in conformità ai requisiti richiesti dal Regolamento della Regione Calabria D.P.G.R. n.1 del 2011

Il Centro è situato a Palmi (RC), in Via Rocco Pugliese, n.1, accanto alla cattedrale della città.
tel. 0966/2674103

presenza.calabrtia@gmail.com - presenzaonluscalabria@pec.it

Definizione:

la Casa Protetta “Emmaus” è una struttura di fascia “C” che eroga prestazioni sanitarie a rilevanza sociale, ad anziani temporaneamente semiautosufficienti e/o a rischio di non autosufficienza (disabilità), ex DCA n. 81 del 22 luglio 2016 "autorizzazioni e accreditamento-approvazione nuovo regolamento attuativo della L.R. N. 24/2008", ss.mm.ii.

in attuazione della legge n.328/200, la legge del Piano Regionale degli Interventi e dei Servizi Sociali nella Regione Calabria,

la Regione Calabria definisce:

le Case Protette (CP) come strutture di assistenza continuativa senza limiti di degenza, destinate a pazienti non autosufficienti cronici stabilizzati in condizioni cliniche che non necessitano di particolari interventi sanitari.

Utenza: 25 soggetti anziani non autosufficienti

Interventi operativi: finalizzati all’assistenza, al mantenimento dell’autonomia personale, dell’efficienza psicofisica, delle abilità precedentemente possedute, all’integrazione familiare e sociale

Risorse professionali impiegate:

direttore sanitario, medico geriatra, medico di base,
assistente sociale, psicologo, personale infermieristico, operatori socio sanitari

finalità

Fornire all’anziano cura ed assistenza, stimolarlo ad essere soggetto attivo nella società, attraverso il mantenimento dei rapporti con le diverse comunità di appartenenza: famiglia – parrocchia – territorio



Obiettivi

- mantenimento
- dell’autonomia personale
- dell’efficienza psicofisica
- delle abilità possedute
- dell’integrazione sociale

strumenti operativi

- attività
- linguistico comunicativa
- artistico espressiva
- artigianale occupazionale
- spirituale e integrazione sociale

principali riferimenti legislativi e normativi:

Casa Protetta “Emmaus”

Nazionali e Europei

*DL n° 81 del 2008 (norme in materia di sicurezza
EX ARTT. 13 E DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)*

Regionali

*Legge Regionale n.133 del 15 febbraio 1999
Legge Regionale n.24 del 2028
Allegati 4 e 12 DCA n.81/2016 ss.mm.ii
Regolamento Regionale n. 13 del 1 settembre 2009
ASP di RC Delibera della Commissione Straordinaria n. 28 del 22 gennaio 2010
Legge Regionale n. 8 del 26 febbraio 2010*

Sistema Qualità

*UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione della Qualità)
OHSAS 18001:2007 (Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro)*

Presentazione

La Casa Protetta "Emmaus" sorge nel 1999 nello spazio adiacente alla concattedrale, grazie alla sensibilità dei volontari dell'Associazione "Presenza" e sotto la guida spirituale del parroco don Silvio Mesiti.



L'attività di volontariato nasce dal comune desiderio degli associati di aiutare i soggetti più soli ed emarginati secondo i principi della carità cristiana.

L'opera di volontariato percorre molte esperienze sul territorio prima di riunirsi in associazione. Inizialmente nasce il "Volontariato Assistenza Malati" (assistenza domiciliare) come supporto di aiuto spirituale e morale ai soggetti anziani e malati costretti, a causa della loro invalidità, all'interno delle loro abitazioni.



Successivamente si formò un gruppo il quale prestò aiuto ai soggetti malati presenti nell'ospedale cittadino.

I volontari si fecero carico non solo di aiutare i soggetti bisognosi ma anche di risvegliare la coscienza verso i reali problemi sociali del territorio.

In seguito a queste esperienze l'Associazione "Presenza" ha costruito la Casa Protetta per accogliere anziani non autosufficienti

La Casa Protetta, situata nel pieno centro di Palmi e adiacente alla concattedrale, ospita persone anziane autosufficienti e non, che chiedono di trascorrere in serenità quel periodo di riposo in cui l'anziano ha maggiormente bisogno di un servizio solidale ed affettivo, in familiarità con altre persone che hanno altrettanto bisogno di servizio, compagnia e di amicizia.

Principi Fondamentali

La Casa Protetta “Emmaus” rispetta i principi stabiliti dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994:

- **UGUAGLIANZA:** *l'uguaglianza e la pari dignità degli ospiti è assicurata dall'articolo 3 della Costituzione italiana: “i servizi vanno resi secondo regole valide per tutti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.*
- **IMPARZIALITA':** *la Casa Protetta Assicura, ad ogni persona in essa presente, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, rispettando il principio di obiettività, giustizia ed imparzialità.*
- **CONTINUITA':** *“il servizio di assistenza sanitaria non può essere interrotto”. Sulla base di questo principio la Casa Protetta assicura un'assistenza medica e infermieristica secondo le disposizioni del Piano Nazionale e Regionale degli interventi e dei servizi sociali della Regione Calabria.*
- **PARTECIPAZIONE:** *all'Ospite e ai suoi familiari è garantito il diritto alla corretta informazione sui servizi erogati e sul suo stato di salute. Può inoltre partecipare al miglioramento del servizio attraverso questionari di gradimento e modulo reclamo.*
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** *i servizi e le prestazioni erogate nella Casa Protetta si basano sui criteri d'efficienza, attraverso il continuo miglioramento della qualità del servizio e l'utilizzo di strumenti idonei a soddisfare i bisogni dell'Ospite.*

Struttura e Servizi

La struttura della Casa Protetta, edificata a fine degli anni '90, risponde a tutti i requisiti tecnici e strutturali richiesti dalla Legge Regionale per l'accoglienza di persone anziane.

La Casa è convenzionata con SSN.

La Casa è strutturata su tre piani.

I luoghi di degenza degli ospiti si trovano al primo e secondo piano con camere singole e doppie con tutti i confort richiesti dal tipo di struttura.

Il primo e secondo piano sono provvisti da una "sala da pranzo" dove gli ospiti consumano la prima colazione e la merenda; di ampi saloni dove gli Ospiti ricevono visite e trascorrono le giornate socializzando tra loro e svolgendo le attività programmate e previste dal Progetto di Animazione attuato dall'educatrici, con la collaborazione anche del personale volontario.



Il cortile e l'ampio terrazzo consentono agli Ospiti di svolgere attività all'aperto durante le belle giornate. Vi è, inoltre, un'ampia palestra attrezzata per attività motoria e riabilitativa con strumenti elettromedicali e fisioterapia. È presente la cappellina, il salone di parrucchiera, l'ambulatorio medico, il locale destinato a lavanderia con annessa terrazza di servizio



La vicinanza della Casa con la concattedrale consente agli ospiti che lo desiderano di recarsi alle funzioni religiose parrocchiali.



dalla casa



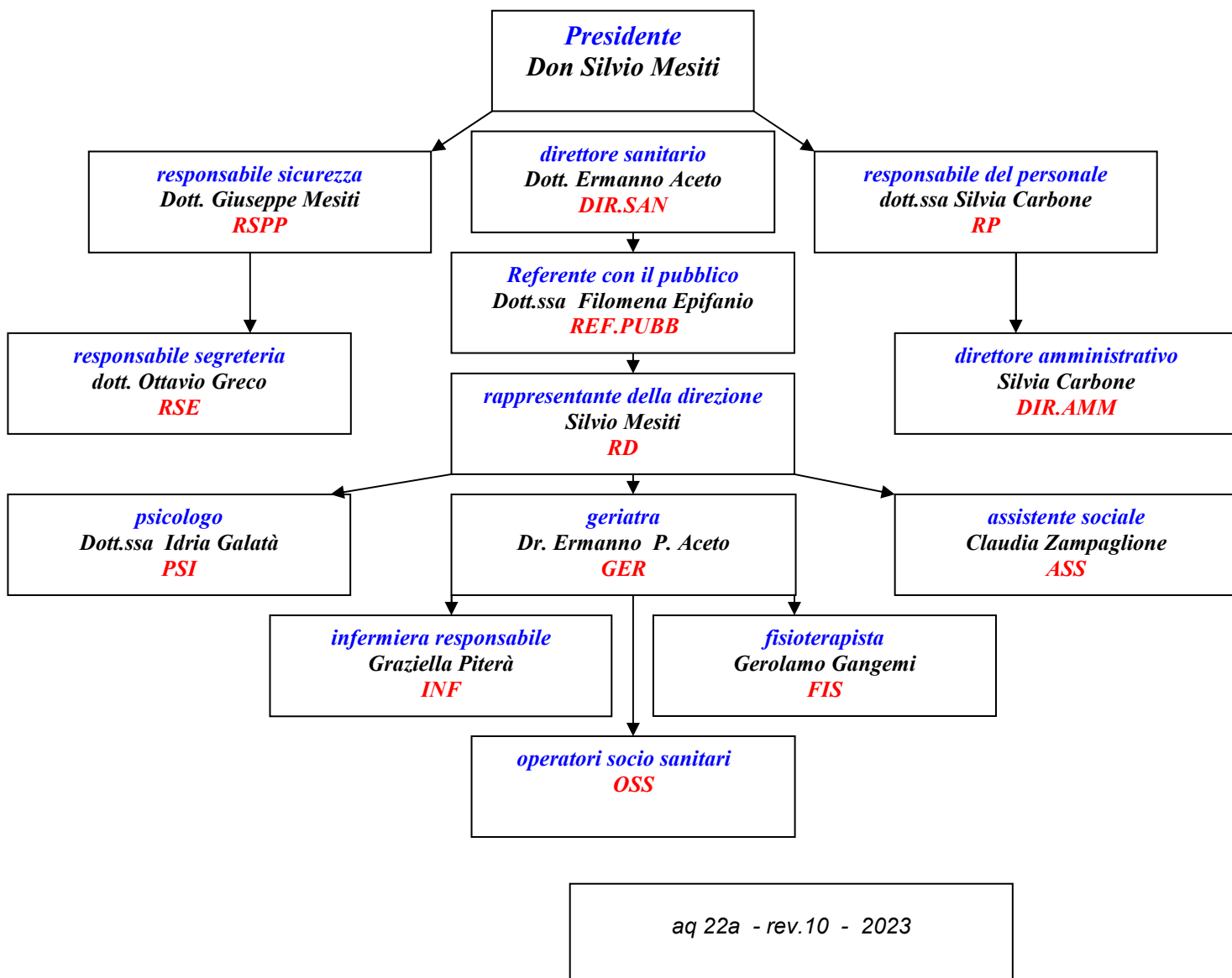
attraverso l'atrio



in chiesa

Organigramma Casa Protetta

ORGANIGRAMMA CASA PROTETTA



Diritti della persona Anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Tuttavia esistono condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona. La valorizzazione del ruolo degli anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti oltre che sull'adempimento di una serie di doveri da parte della società. Di questi il più importante è la realizzazione di politiche che garantiscono all'anziano di continuare ad essere parte attiva della società, ossia che favoriscono la condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

L'anziano deve essere rispettato nella sua dignità di uomo e di cittadino ed è per questo che vanno tutelati i seguenti principi fondamentali dell'Ordinamento Giuridico Italiano:

1. *principio di “**giustizia sociale**” enunciato dall’art. 3 della Costituzione “è compito della Repubblica di rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l’uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana”.*
Gli studi scientifici dimostrano che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l’arco della vita.
2. *principio di “**solidarietà**”, enunciato dall’art. 2 della Costituzione “la Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale”.*
A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell’effettiva realizzazione dei diritti della persona.
3. *principio “**di salute**”, enunciato dall’art. 32 della Costituzione “la Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti”. Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana.*

Diritti degli Ospiti

La Casa protetta “Emmaus” si prefigge di rispettare i seguenti diritti degli Ospiti:

- *di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;*
- *di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie opinioni;*
- *di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui;*
- *di conservare la libertà di scelta;*
- *di essere accuditi e curati nell’ambiente preferito;*
- *di avere un’assistenza e una cura adeguata;*
- *di avere una vita di relazione;*
- *di essere messi in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;*
- *di essere salvaguardati e tutelati;*
- *di conservare la propria dignità, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia;*
- *di garantire la privacy degli ospiti;*
- *di esporre suggerimenti, proposte o lamentele tramite il questionario anonimo sulla qualità del servizio erogato;*
- *di presentare alla Direzione eventuali reclami;*

Lista d'attesa

La lista d'attesa è di competenza dell'A.S.P.

Accettazione

- ◆ Istanza di ricovero presso A.S.P. – distretto sanitario di competenza
- ◆ Valutazione dell'U.V.G. dell'A.S.P. competente territoriale con rilascio autorizzazione al ricovero
- ◆ accoglienza dell'Ospite da parte dell'équipe della Struttura
- ◆ La retta di soggiorno è stabilita dall'A.S.P. ed è in parte a carico dell'utente ed in base alla documentazione relativa al suo reddito come previsto dalla normativa vigente

Documenti da presentare all' A.S.P.:

- ◆ Impegnativa del medico di base
- ◆ Certificato I.S.E.E.
- ◆ Certificazioni sostitutive dell'atto di nascita, residenza e stato di famiglia
- ◆ Copia mod. OBIS/M rilasciato dall'INPS
- ◆ Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà indicante il reddito

Documenti da presentare alla Struttura

- ◆ documento di identità in corso di validità
- ◆ codice fiscale
- ◆ copia di documentazione sanitaria relativa ai ricoveri ed esami precedenti
- ◆ tessera sanitaria

informativa e consenso- REG. UE 2016/679 GDPR
per utilizzazione dei dati personali sensibili

scheda di accettazione socio sanitaria

ORARIO RICEVIMENTO VISITE

Invernale	10.30 11.30	16.30 17.30
Estivo	10.30 11.30	17.00 18.00

Retta

La retta di soggiorno è in parte a carico dell'utente ed è stabilita dall'A.S.P. in base alla documentazione relativa al suo reddito esclusa una quota disponibilità dell'utente.

La tariffa è divisa:

- ◆ 50% quota sanitaria, a totale carico del SSN;
- ◆ 50% quota sociale e solo una parte di questa a carico dell'utente.

Per determinare la spesa a carico dell'utente valgono i seguenti principi e criteri direttivi:

- ◆ reddito prodotto dall'utente;
- ◆ trattamenti pensionistici;
- ◆ altri redditi.

L'indennità di accompagnamento se goduta, sarà corrisposta per intero alla struttura.

Servizi offerti

Assistenza Sanitaria

La Casa Protetta "Emmaus" assicura l'assistenza medica grazie alla presenza del geriatra e del medico di medicina generale,

La Direzione Sanitaria coordina il percorso di cura, verifica la qualità del servizio e ne promuove il miglioramento continuo mediante i protocolli di procedura.

Il medico della struttura svolge le seguenti attività:

- ♦ visite mediche generali, che avvengono nell'ambulatorio della struttura;
- ♦ per ogni Ospite viene redatta una cartella clinica e aggiornata costantemente;
- ♦ il medico di base dell'ospite, prescrive i farmaci, le visite specialistiche, gli esami di laboratorio e eventuali proposte di ricovero ospedaliero.

L'assistenza sanitaria richiede l'integrazione dei diversi aspetti e momenti di cura, attraverso la stessa collaborazione dei vari operatori (medico generico, geriatra, psicologo, assistente sociale, fisioterapista, infermieri) ed il loro costante aggiornamento.

Da ciò deriva la necessità di:

- ♦ un piano assistenziale personalizzato per ogni singolo Ospite;
- ♦ una valutazione multidimensionale di ogni singolo Ospite aggiornata periodicamente;
- ♦ riunioni periodiche dell'equipe multidisciplinare;
- ♦ corsi di formazione / aggiornamento del personale



Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica viene svolta dagli Infermieri Professionali dipendenti della struttura presenti in ogni turno diurno e notturno.

Il servizio risponde alle esigenze assistenziali degli Ospiti e le modalità sono programmate dal Coordinatore Sanitario in collaborazione con i medici e con gli infermieri professionali



Assistenza Medico-Specialistica

La Casa Protetta si avvale della collaborazione, in caso di bisogno dell'Ospite, della consulenza di un medico specialista esterno alla struttura.

Il medico di base richiede la consulenza domiciliare dello specialista dell'A.S.P. in funzione della patologia dell'Ospite.

Esami di laboratorio

Per quanto riguarda le analisi cliniche la Casa Protetta si rivolge al laboratorio di analisi cliniche e microbiologiche, Centro Medico Cerba Healthcare Italia - Palmi Via Dante Alighieri 39.

Assistenza Psicologica

Lo psicologo della Casa Protetta ricopre un ruolo fondamentale all'interno della struttura, apportando sostegno psicologico agli Ospiti. Questa attività comporta l'attivazione di relazionalità con l'Ospite, colloqui individuali formali ed informali, coinvolgimento nelle attività di gruppo.

Inoltre dà il suo contributo anche ai familiari dell'Ospite e al personale della struttura.

Lo psicologo, prima dell'ingresso dell'Ospite nella struttura, programma un incontro con i familiari, attua un primo colloquio con l'Ospite e redige una relazione psicologica che verrà periodicamente aggiornata.

Assistenza Sociale

L'assistente sociale della Casa Protetta ha il ruolo di mediatore tra l'Ospite, i suoi familiari e il personale sanitario.

L'assistente sociale svolge i seguenti compiti:

- ♦ compila la scheda d'indagine socio-familiare;
- ♦ svolge colloqui individuali e di gruppo
- ♦ promuove l'integrazione e la socializzazione tra gli Ospiti attraverso le attività e le iniziative previste dal Progetto di Animazione.

Assistenza riabilitativa

Il fisioterapista esegue, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, l'insieme delle prestazioni riabilitative che tendono a prevenire e ritardare le disabilità degli Ospiti nonché a mantenere le capacità residue degli stessi.

Il fisioterapista, su indicazioni dello specialista, pianifica un programma riabilitativo individuale comprendente: osservazioni - obiettivi - piano di lavoro-

L'ospite ha a disposizione un'ampia palestra attrezzata con strumenti elettromedicali



Attività tutelare diurna e notturna

L'assistenza tutelare è affidata agli OSS che provvedono alla cura dell'Ospite nel rispetto della sua dignità e della sua privacy.

L'assistenza copre l'intero arco della giornata, assicurando:

- ♦ assistenza di base all'Ospite (aiuto nell'igiene Personale e nella vestizione);
- ♦ aiuto durante l'assunzione dei pasti;
- ♦ supporto nella deambulazione;
- ♦ interazione col personale sanitario;
- ♦ collaborazione con le altre figure professionali

Servizio farmaceutico

La Casa Protetta provvede, dietro richiesta del medico curante e del geriatra dell'ASL, alla fornitura di:

- ♦ ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, traverse, ecc...);
- ♦ presidi per la prevenzione delle lesioni cutanee da decubito;
- ♦ ausili per la deambulazione (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc...).

Attività di Volontariato

La Casa Protetta "Emmaus" si avvale della presenza dei volontari dell'Associazione di Volontariato "Presenza", che prestano la loro opera quotidianamente all'interno della struttura, coinvolgendo gli Ospiti in tutte le attività organizzate dall'Associazione (attività di socializzazione, attività spirituali, ecc...)



Animazione

Gli educatori e i volontari promuovono interventi ludico-ricreativi e riabilitativi, seguendo il Progetto di Animazione, al fine di mantenere attivi gli interessi degli Ospiti e di evitare il decadimento psico-fisico



Assistenza Religiosa

La Casa Protetta stata costruita sotto il segno della spiritualità cristiana e grazie all'aiuto di Dio. Le attività della casa sono caratterizzate da un impegno religiosità. Gli Ospiti possono usufruiscono delle funzioni liturgiche che si svolgono nella chiesa Matrice e dell'apporto religioso dei sacerdoti della chiesa. Gli Ospiti che lo desiderano la domenica vengono accompagnati nella chiesa adiacente dagli e dai volontari per partecipare alla Santa Messa.

All'interno della struttura vi è una piccola cappella dove gli ospiti che lo desiderano possono pregare e vivere la loro religiosità.



Biblioteca

La Casa Protetta dispone di una piccola biblioteca a cui possono accedere gli ospiti, che hanno anche a disposizione quotidiani e riviste.

Servizio di ristorazione

La Casa Protetta dispone anche di cucina attrezzata, dove quotidianamente le cuoche preparano i pasti secondo la dieta stabilita dagli specialisti, ed in casi specifici, per particolari patologie, la dieta è personalizzata. La preparazione dei pasti viene effettuata con la massima cura e con prodotti di qualità. Periodicamente vengono attuate le verifiche previste dalla normativa per l'HACCP, che regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e distribuzione dei pasti. I pasti si suddividono in colazione alle 8.30, pranzo alle ore 12.00, merenda alle 16.00 e cena alle 18.30.

Servizio di sanificazione dell'ambiente

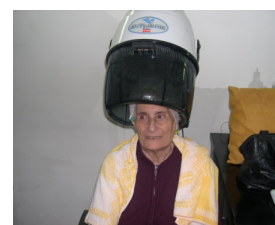
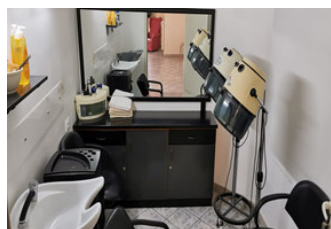
Il servizio consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dei locali degli Ospiti (camere da letto, bagni) e degli ambienti comuni (soggiorni, refettori, corridoi, terrazze) nonché il cambio della biancheria svolto da personale della struttura. Il servizio di pulizia è effettuato tra le ore 8.00 e le ore 12.30. Per l'espletamento del servizio viene redatto un programma dei lavori quotidiani e periodici che prevede l'utilizzo di prodotti e strumenti specifici che garantiscono il grado di sanificazione ed igiene. Il personale addetto al servizio di pulizia e sanificazione è addestrato al corretto utilizzo dei prodotti e delle attrezzature ed è informato circa le operazioni e metodologie d'intervento.

Servizio lavanderia

La Casa Protetta offre un servizio interno di lavanderia anche per la biancheria personale dell'Ospite. Al momento dell'ammissione si invitano i familiari ad inserire nella biancheria del proprio caro il numero identificativo fornito dalla struttura. Per i capi particolarmente delicati o di valore si consiglia di provvedere in proprio, rivolgendosi ad un servizio di lavanderia esterno che garantisca igiene e sicurezza alla comunità.

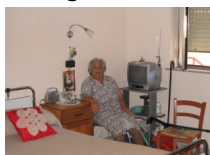
Servizio parrucchiera/barbiere

Il servizio viene offerto settimanalmente da personale volontario (operante nel settore) il quale ha a disposizione una stanza attrezzata per tale attività.



La giornata "tipo" dell'Ospite

pronti per iniziare la giornata



ore 8.00 prima colazione



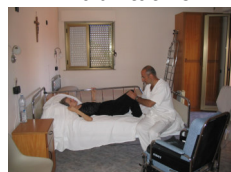
una preghiera nella cappellina



uno sguardo fuori dalla finestra



il trattamento riabilitativo



un controllo medico



lezione di greco ad un alunno



la visita di amici e familiari



musica - canto e attività artigianale



ore 12.00 pranzo



momenti di riposo ore 16.00 merenda



momenti di preghiera in chiesa



ore 18.30 cena



**INFORMATIVA
EX ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)**

CASA PROTETTA “EMMAUS”

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e a tutela del Suo diritto alla protezione dei dati personali la ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO “PRESENZA” intende fornirle le seguenti informazioni.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO “PRESENZA”

C.F. e P.IVA 91002300803

Via Rocco Pugliese n. 1

89015 Palmi (RC)

Tel: 09662674100

E-mail: presenza.calabria@gmail.com

I dati identificativi del Responsabile del trattamento, se designato, saranno disponibili presso i predetti indirizzi

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD – DPO)

Responsabile della Protezione dei Dati è

INNOGEA S.R.L.

P.IVA 05270820821

Via Principe di Belmonte 102

90135 Palermo (PA)

nella persona dell’Avv. Stefano Rigano

E-mail: avv.rigano@libero.it

Pec: stefanorigano@pec.it

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Suoi dati personali, compresi i dati relativi al suo stato di salute, da parte del TITOLARE, è specificamente destinato a finalità:

A) Assistenza, Diagnosi, Cura e Riabilitazione. A tal fine il Titolare potrà anche eseguire riprese fotografiche e video da comunicare ai soggetti da Lei espressamente indicati (familiari, care giver etc.). I Suoi dati personali, compresi i dati relativi al suo stato di salute, potranno inoltre essere trattati, secondo necessità, per l’adempimento di obblighi legali, fiscali, assicurativi e per esigenze di carattere amministrativo-contabile in genere connessi alle predette finalità.

B) Pubblicazione di immagini fotografiche e video riprese di eventi organizzati dal Titolare su materiale cartaceo, canali multimediali dell’Associazione e/o dei pater progettuali, sito web e sui vari social network per finalità di promozione delle attività svolte dalla ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO “PRESENZA”.

BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

La base giuridica di tutti i trattamenti è costituita dal consenso dell’interessato.

NATURA OBBLIGATORIA O FACOLTATIVA DEL CONFERIMENTO E CONSENSO

Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui alla lettera A) è indispensabile affinché il Titolare possa rendere le prestazioni di cura e riabilitative richieste da ciascun utente e pertanto, in tal senso, tale conferimento è da considerarsi obbligatorio.

Il conferimento dei dati personali (immagini e video) ed il consenso per le finalità di cui alla lettera B) sono facoltativi.

NATURA OBBLIGATORIA O FACOLTATIVA DEL CONFERIMENTO E CONSENSO

Il conferimento dei dati personali per le finalità di cui alla lettera A) è indispensabile affinché il Titolare possa rendere le prestazioni di cura e riabilitative richieste da ciascun utente e pertanto, in tal senso, tale conferimento è da considerarsi obbligatorio.

Il conferimento dei dati personali (immagini e video) ed il consenso per le finalità di cui alla lettera B) sono facoltativi.

CONSEGUENZE DEL MANCATO CONFERIMENTO E CONSENSO

Il mancato conferimento dei Suoi dati per le finalità di cui alla lettera A) comporterà l’impossibilità per il Titolare del trattamento di fornire le prestazioni richieste.

Il mancato conferimento dei dati personali (immagini e video) e del consenso per le finalità di cui alla lettera B) non comporterà alcuna conseguenza sull’esecuzione delle prestazioni richieste, tuttavia Ella non potrà prendere parte alle iniziative ed agli eventi organizzati dal Titolare che siano oggetto di riprese fotografiche e video.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Suoi dati personali sarà effettuato con le modalità manuali ed informatizzate, anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità e con l'adozione delle misure tecniche previste dall'art. 32 del GDPR - Regolamento UE 2016/679.

Il Trattamento sarà svolto direttamente dall'organizzazione del Titolare, con la collaborazione degli incaricati all'uopo autorizzati e degli eventuali responsabili esterni, nominati, ove necessario, per specifiche operazioni.

I suoi dati personali sono protetti da misure di sicurezza che puntano a limitarne l'accesso ai soli professionisti autorizzati ed agli incaricati del Titolare e per le sole funzioni che ad essi competono. Altre misure di sicurezza sono applicate a tutti i Suoi dati personali per garantire l'integrità dei dati, il loro salvataggio quotidiano e il recupero in caso di incidenti o guasti ai sistemi di elaborazione anche a tutela della continuità operativa dei professionisti sanitari.

DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

I dati relativi al Suo stato di salute possono essere trattati dagli operatori e dai Liberi Professionisti designati responsabili/incaricati dal Titolare che a vario titolo erogano il servizio da Lei richiesto. Il personale amministrativo in qualità di incaricato del trattamento.

Per le finalità sopra descritte, i Suoi dati potranno essere comunicati nei limiti alle seguenti categorie di soggetti:

- determinati soggetti terzi, secondo quanto dispongono le norme di legge vigenti e secondo quanto prevedono i rapporti contrattuali in essere con l'Associazione, al fine di consentire l'adempimento di obblighi di legge e la più efficiente erogazione delle prestazioni richieste. In forza delle leggi vigenti, i dati anagrafici, le terapie e le cure praticate, la diagnosi di dimissione con la relativa scheda di dimissione e quant'altro necessario, saranno comunicati, per quanto di competenza, all'Azienda/Unità Sanitaria Locale e alle Autorità di pubblica sicurezza;
- enti competenti del SSN e/o agli altri enti da Lei eventualmente indicati (Compagnie Assicurative, Associazioni, Enti, Mutue Integrative, etc.);
- a fornitori di protesi al fine di attivare la prevista garanzia di perfetto funzionamento del dispositivo impiantato, a fornitori di servizi di assistenza e manutenzione su attrezzature scientifiche e sistemi informatici al solo fine di garantire un adeguato supporto tecnico e on line sugli stessi (es.: per individuare e correggere errori e guasti e per aggiornare i sistemi, etc.);
- al Suo Medico di Medicina generale;
- alla compagnia assicurativa dell'Azienda per la tutela della stessa e dei suoi operatori, per le ipotesi di responsabilità;
- all'Autorità Giudiziaria e/o all'Autorità di Pubblica Sicurezza, nei casi espressamente previsti dalla legge.

Ove necessario, i Suoi dati personali possono essere comunicati, al fine di erogare il servizio da Lei richiesto, ad altri organismi e operatori del settore sanitario e consulenti esterni.

LUOGO DI TRATTAMENTO E TRASFERIMENTO DEI DATI

I trattamenti hanno luogo presso la predetta sede del titolare del trattamento e presso i soggetti terzi individuati.

I dati personali non sono oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione europea. In ogni caso, resta inteso che, ove si rendesse necessario, il Titolare potrà trasferire i dati personali anche in Paesi extra UE, garantendo sin d'ora che il trasferimento dei dati personali extra UE avverrà nel rispetto delle disposizioni di legge ed in particolare delle previsioni di cui all'art. 46 del GDPR.

LUOGO DI TRATTAMENTO E TRASFERIMENTO DEI DATI

I trattamenti hanno luogo presso la predetta sede del titolare del trattamento e presso i soggetti terzi individuati.

I dati personali non sono oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione europea. In ogni caso, resta inteso che, ove si rendesse necessario, il Titolare potrà trasferire i dati personali anche in Paesi extra UE, garantendo sin d'ora che il trasferimento dei dati personali extra UE avverrà nel rispetto delle disposizioni di legge ed in particolare delle previsioni di cui all'art. 46 del GDPR.

PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI:

I Suoi dati personali saranno conservati per tutta la durata della prestazione di cura e riabilitazione e per un ulteriore periodo di 10 anni.

DIRITTO DI ACCESSO AI DATI PERSONALI ED ALTRI DIRITTI

Lei potrà far valere i propri diritti come espressi dall'art. 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), rivolgendosi al Titolare ai dati di contatto sopra indicati.

In particolare il Titolare La informa dell'esistenza dei seguenti diritti:

- chiedere al Titolare l'accesso ai Dati, la loro cancellazione, la rettifica dei Dati inesatti, l'integrazione dei Dati incompleti, nonché la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR;
- opporsi, in qualsiasi momento, in tutto od in parte, al trattamento dei Dati necessario per il perseguimento legittimo dell'interesse del Titolare;
- nel caso in cui siano presenti le condizioni per l'esercizio del diritto alla portabilità di cui all'art. 20 del GDPR, ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati forniti al Titolare, nonché, se tecnicamente fattibile, trasmetterli ad altro Titolare senza impedimenti;
- revocare il consenso prestato in qualsiasi momento; - proporre reclamo all'Autorità di controllo competente.

**ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA"
CASA PROTETTA "EMMAUS"**

MODULO DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Io sottoscritto (Nome e Cognome) _____, nato a _____ il ____ / ____ / ____ codice fiscale

_____ residente a (Comune, Provincia) _____ in via (indirizzo) _____

IN in qualità di _____

- letta l'INFORMATIVA AI PAZIENTI EX ARTT. 13 E 14 REGOLAMENTO GENERALE N. 2016/679/UE (GDPR) della ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA"

dichiaro di aver compreso il suo contenuto e presto liberamente e consapevolmente il mio consenso al trattamento dei miei DATI PERSONALI secondo le seguenti indicazioni (**barrare la scelta**).

CONSENSO OBBLIGATORIO

A) Acconsento al Trattamento dei miei dati personali e particolari (già definiti sensibili) per le finalità di cui alla lettera A) del p.to Finalità del trattamento dell'informativa

SI NO

CONSENSO FACOLTATIVO

B) Acconsento al Trattamento dei miei dati personali per le finalità di cui alla lettera B) del p.to Finalità del trattamento dell'informativa

SI NO

Autorizzo il Titolare del trattamento a comunicare le informazioni relative al mio stato di salute, oltre che alle categorie indicate nell'informativa, anche ai seguenti soggetti:

Con riferimento alla normativa vigente in tema di diritto all'immagine e altri diritti connessi, visti gli artt. 10 e 320 cod. civ. e gli artt. 96 e 97 legge 22.4.1941, n. 633 (Legge sul diritto d'autore) inoltre

AUTORIZZO

a titolo gratuito, da parte ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "PRESENZA", la realizzazione di riproduzioni audio-video e fotografiche riguardanti la mia persona ed il loro successivo utilizzo e diffusione con qualsiasi strumento e mezzo di comunicazione (ivi inclusi, a titolo meramente esemplificativo, articoli, saggi, opuscoli informativi, presentazioni, pubblicazioni su siti internet)

SI NO

(Luogo e data)

(Firma)

Come viene misurata la qualità del servizio



L'Associazione dispone di un gruppo di operatori impegnato ad attuare un controllo nei diversi ambiti della struttura, per individuare eventuali carenze del sistema e progettare interventi finalizzati ad un costante miglioramento della qualità del servizio ed elevare il livello di soddisfazione dell'Ospite/Utente

Formalizzazione Reclamo

Il Centro di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale, il Centro Socio Riabilitativo Diurno, la Casa Protetta, hanno un sistema di qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, quindi misurano periodicamente la qualità percepita dagli utenti al fine del miglioramento continuo. Ciò avviene mediante **questionari informativi**, redatti in forma anonima e consegnati in segreteria. Tali dati consentono di individuare le aree di miglioramento.

Può accadere che, malgrado gli sforzi tesi a migliorare la qualità del nostro servizio, si verifichino episodici motivi di reclamo, questi possono essere formalizzati mediante un modulo "**Reclamo Utenti**" indirizzato al **responsabile di settore** firmato dall'utente e depositato nell'apposito contenitore. Successivamente tale reclamo verrà accuratamente analizzato da **responsabile della Direzione** che si impegnerà a fornire una risposta entro 10/15 giorni dal reclamo.

Indicatori e Standard della Qualità

Fattore della qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard della qualità %
	Posti letto autorizzati dal S.S.N.	25	100%
<i>Efficacia del servizio</i>	N° ospiti	25	100%
<i>Soddisfazione del cliente</i>	Privacy	%	17,39 % buona 69,56 % ottima
	Professionalità	%	26% buona 60,86 % ottima
	Rapporto umano di disponibilità e professionalità	%	26 % buona 60,86 % ottima
	Ambiente	%	30,43 % buono 65,21 % ottimo

Casa Protetta "Emmaus"

la qualità del nostro servizio analisi dei dati anno 2023

Numero risposte 17 Calcolo della %: $23 : 100 = \dots\dots X : \dots\dots$	Riporto i valori reali e i valori di %				
	Astenuti	insuffic	Suffic.	Buono	Ottimo
1) come considera il rapporto umano e di cortesia del nostro personale?	1 4.34%	1 4.34%	1 4.34%	6 26.00%	14 60.86%
2) come considera la professionalità del nostro personale?	2 8.69%	1 4.34%	0 0%	7 30.43%	13 56.52%
3) come valuta l'attività dei medici?	0 0%	0 0%	0 0%	4 17.39%	19 82.60%
4) come valuta la disponibilità degli operatori?	1 4.34%	0 0%	0 0%	8 37.78%	14 60.86%
5) come valuta i servizi ricreativi?	1 4.34%	0 0%	0 0%	7 39.43%	15 60.21%
6) come giudica la qualità del vitto?	1 4.34%	0 0%	0 0%	4 39.43%	16 66.21%
7) la sua privacy viene rispettata in maniera:	1 5.88%	0 0%	2 8.69%	4 17.39%	16 69.56%
8) come valuta il nostro ambiente?	astenuto 1 4.34%	non ido. 0 0%	Idoneo 0 0%	Confort. 7 30.43%	Mo. conf. 15 60.21%

MIC 03 – rev. 4 - anno 2023

Casa Protetta “Emmaus”

la qualità del nostro servizio descrizione dei dati anno 2023

Valutazione delle %	
1) come considera il rapporto umano e di cortesia del nostro personale?	<p>I risultati relativi ai questionari 2023 sulla qualità del servizio possono essere considerati sostanzialmente positivi in quanto la % più elevata dei livelli di gradimento si colloca tra il “buono” e “l’ottimo” con una % cumulativa dei due livelli con un massimo di 99.64% e un minimo di 86.95%</p> <p>Occorre tuttavia evidenziare di insufficienti e sufficienti 7° - 8° - 10°. Necessità di elevare in generale il livello di gradimento.</p> <p>Nella verbalizzazione si sottolinea l’importanza dei rapporti umani e del rispetto con necessità di immedesimarsi “con pazienza” alle necessità degli ospiti.</p> <p>Importante la socializzazione favorendo il rapporto tra ospite e familiari. Si richiede maggiore impegno nelle attività ricreative e di tempo libero.</p>
2) come considera la professionalità del nostro personale?	
3) come valuta l’attività dei medici?	
4) come valuta la disponibilità degli operatori?	
5) come valuta il grado di igiene personale offerto alla sua persona?	
6) come valuta i servizi (parrucchiere, podologo, serv. Relig.)?	
7) come valuta i servizi ricreativi e le attività di tempo libero?	
8) come giudica la qualità del vitto?	
9) la sua privacy viene rispettata in maniera?	
10) come valuta il nostro ambiente?	

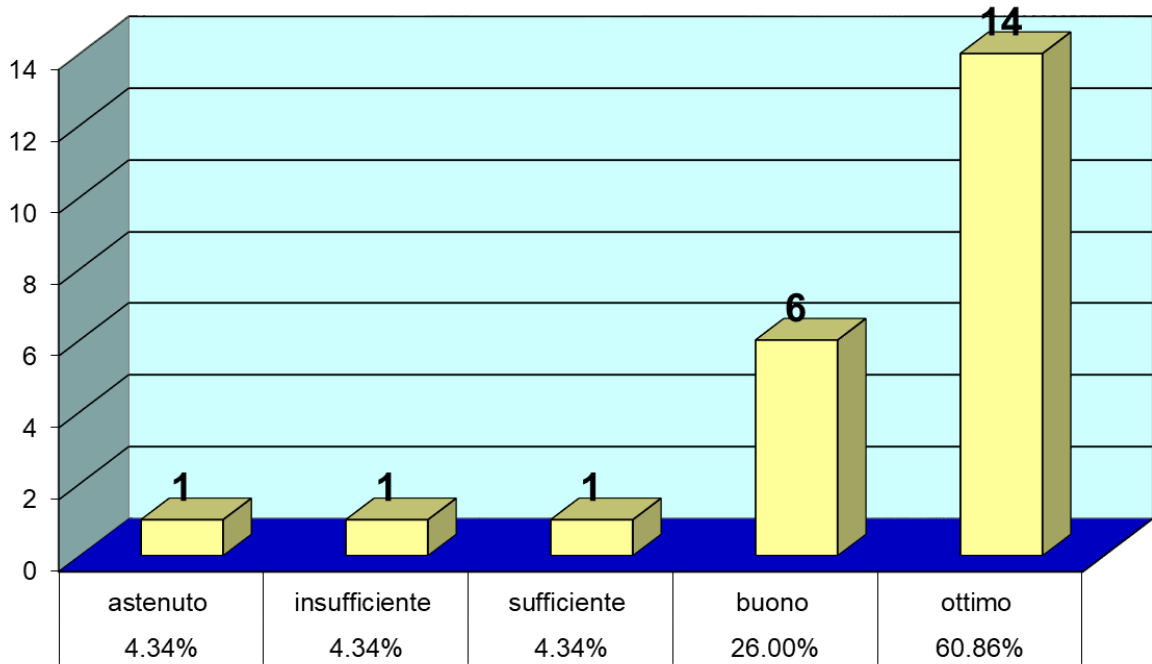
Osservazioni
Necessità di migliorare le attività di animazione degli ospiti, tenendo in considerazione eventuali proposte.

MIC 03 – rev. 4 - anno 2023

Grafici

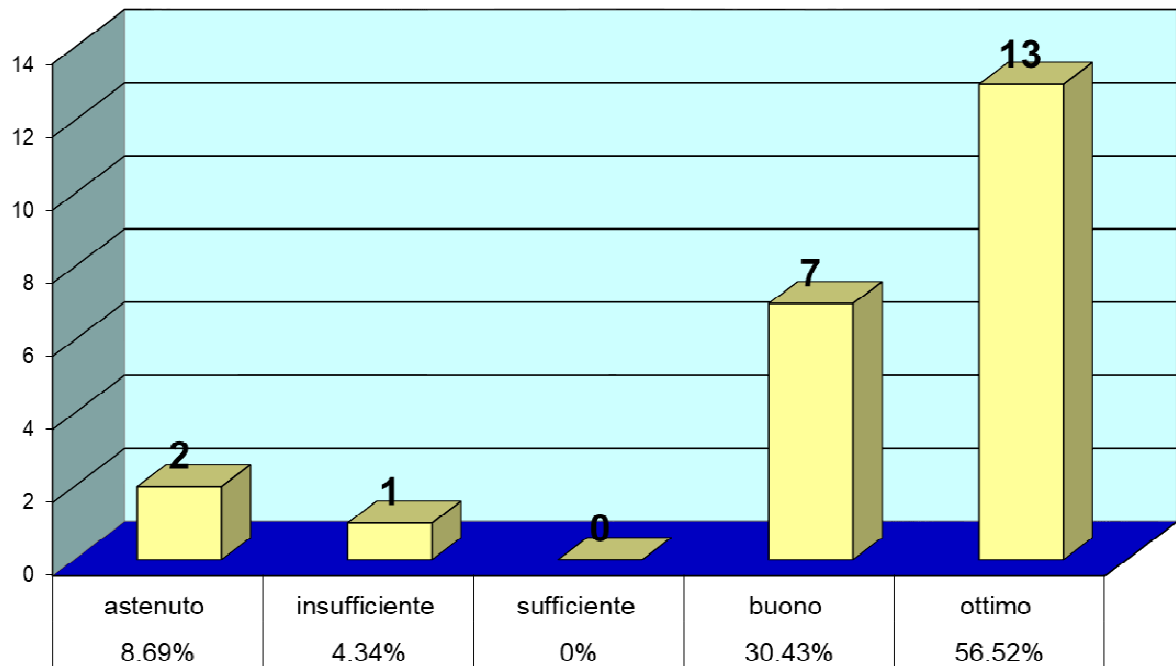
Casa Protetta

1 come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del nostro personale?
anno 2023



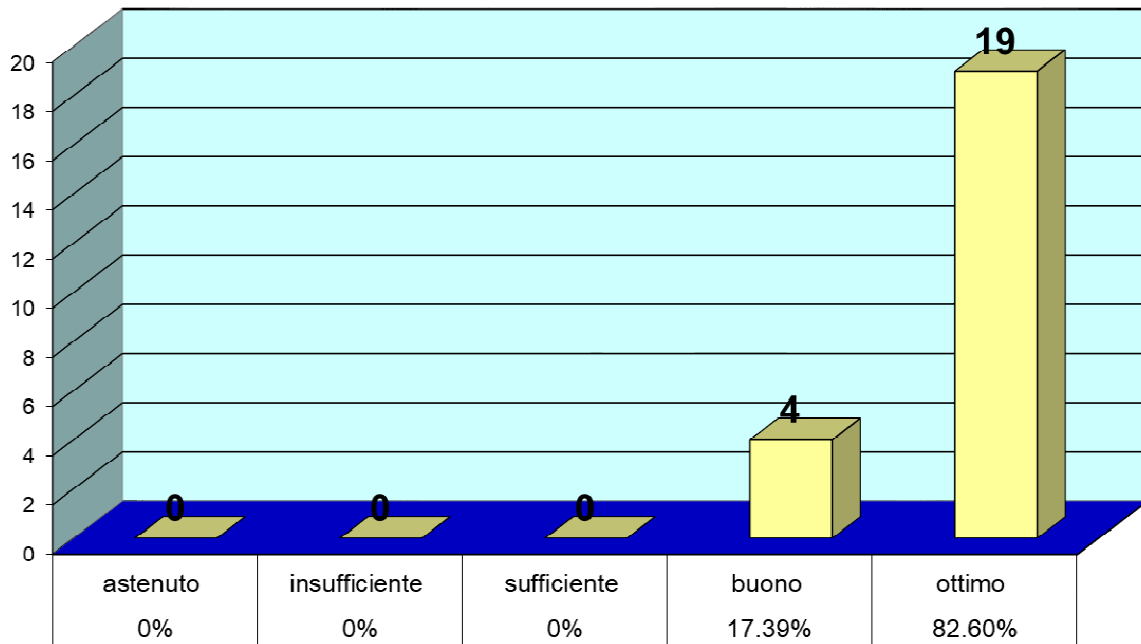
casa protetta

2 come valuta l'attività dei medici ?
anno 2023

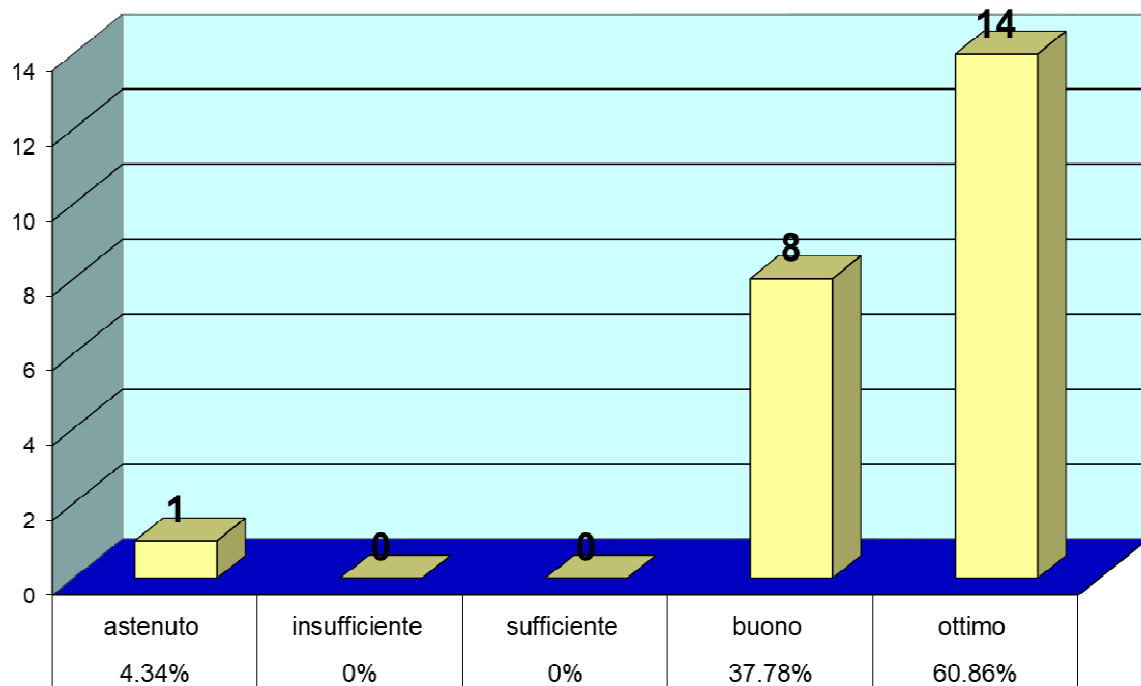


mic. 04 - rev. 11 - anno 2023

casa protetta
3 come valuta il grado di igiene personale offerto alla sua persona ?
anno 2023

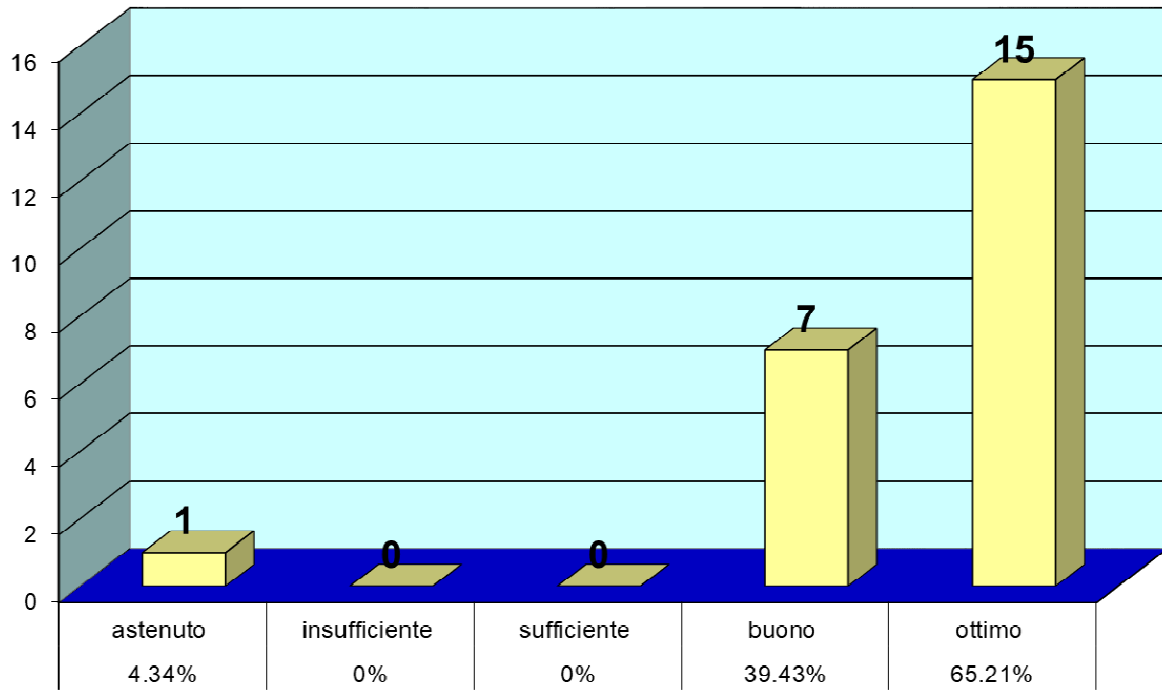


casa protetta
4 come valuta i servizi (parrucchiere, podologo, servizi religiosi) ?
anno 2023

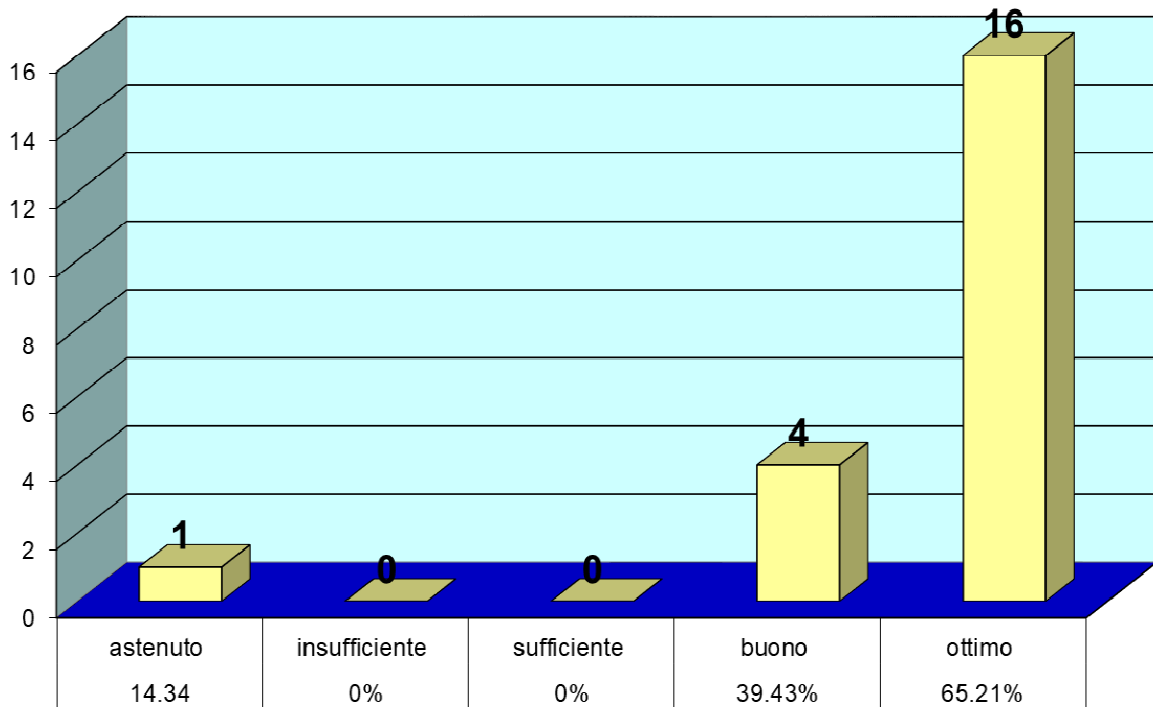


mic. 04 - rev. 11 - anno 2023

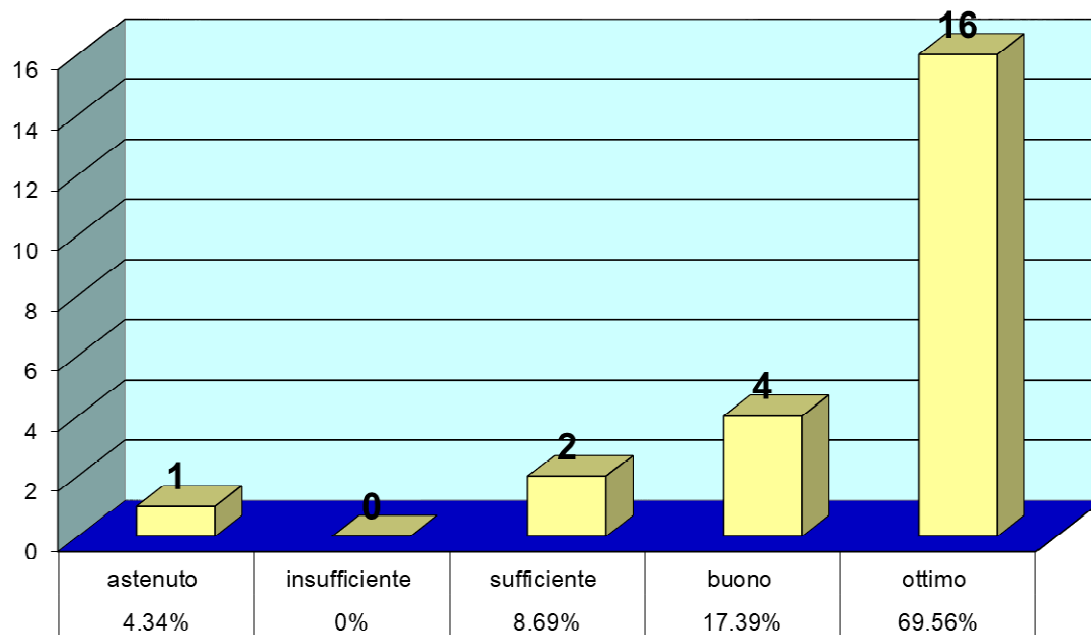
casa protetta
5 come valuta i servizi ricreativa ?
anno 2023



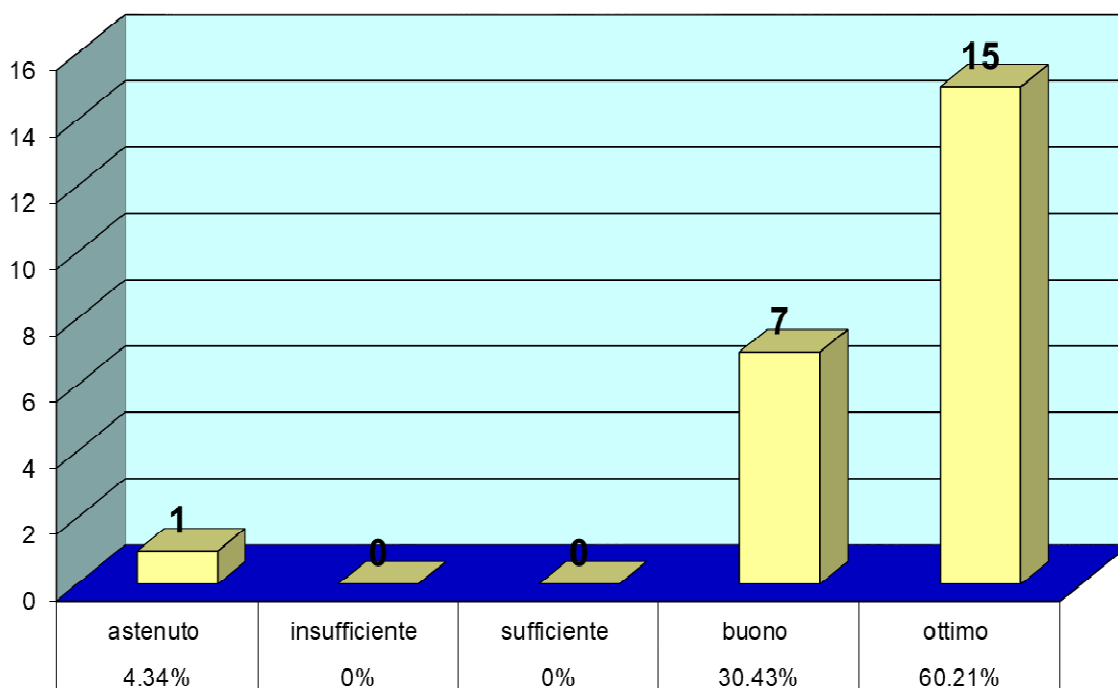
casa protetta
6 come giudica la qualità del vitto . ?
anno 2023



casa protetta
7 la sua privacy viene rispettata in maniera:
anno 2023



casa protetta
8 come valuta il nostro ambiente ?
anno 2023



Casa Protetta Emmaus
indice di mortalità
anni 2011 - 2023

