

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "CENTRO PADRE PIO"

ACCREDITATA CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

"Centro Padre Pio" s.r.l. – Contrada Piani, 82 – 83035 Grottole (AV)
P. IVA 01846670642 – ☎ 0825 445633 – Fax 0825 445634
e-mail: centropadrepio@virgilio.it - PEC: centropadrepio@legalmail.it

CARTA DEI SERVIZI

(D.G.R.C. 23-3-2010 N° 369)

Il Direttore Sanitario (Dott. Roberto Di Donato)

Il Presidente del CdA (Avv. Livia Ruzza)

Gentile Ospite,
ci auguriamo che la Sua permanenza presso la nostra Residenza Sanitaria Assistenziale sia il più possibile proficua e soddisfacente e questa Carta dei Servizi vuol farLe conoscere più dettagliatamente i servizi offerti dalla nostra struttura e i principali aspetti della sua organizzazione interna.

La Carta dei Servizi è stata redatta:

- in base alle linee-guida emanate con D.G.R.C. n° 369 del 23 marzo 2010
- con il contributo della ns. categoria professionale ("ASPAT" Campania)
- con il contributo del "Tribunale per i diritti del malato - Cittadinanzaattiva"
- con il contributo di varie Associazioni

e, come previsto dalla deliberazione della Regione Campania n° 2100 del 31-12-2008, è identificata come << sistema di garanzia e di qualità del servizio >> per gli Utenti.

Le assicuriamo che la verifica della Qualità e la Carta dei Servizi sono debitamente attuate e rispettate per soddisfare le esigenze dei nostri Ospiti e migliorare i servizi offerti.

Per qualunque informazione o necessità La invitiamo a rivolgersi al personale in servizio (medico, infermieristico, terapeutico, tecnico-assistenziale e amministrativo) che potrà facilmente identificare dal cartellino di riconoscimento.

Con la Sua collaborazione ci aiuterà a eliminare eventuali disservizi o disagi da Lei rilevati.

Le auguriamo una buona permanenza.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
(Avv. Livia Ruzza)

INDICE

1. LA STRUTTURA SOCIETARIA E L'ORGANIZZAZIONE	pag. 3
2. LA RESIDENZA	pag. 3
3. LE PRESTAZIONI OFFERTE	pag. 3
– Servizio medico generale	
– Prestazioni occupazionali e riabilitative	
– Ospitalità	
– Attività di animazione e socializzazione	
4. ALTRI SERVIZI	pag. 4
5. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	pag. 5
6. INFORMAZIONI PER PAZIENTI E FAMILIARI	pag. 6
– Regolamento interno	
7. ALTRE NOTIZIE	pag. 8
– Liste di attesa	
– Modalità di ammissione	
– Consenso informato	
– Dimissione protetta	
– Rilascio di documenti	
– Rispetto della Privacy	
8. ACCESSIBILITÀ' E SICUREZZA	pag. 9
– Sicurezza sui luoghi di lavoro	
– Sicurezza antincendio	
9. STANDARD DI QUALITÀ	pag. 9
10. MECCANISMI E PROCEDURE DI TUTELA E VERIFICA	pag. 9

Allegati:

- 1 - Organigramma
- 2 - Modalità di accesso: documentazione – corredo – altre informazioni
- 3 - Questionario per gli Utenti
- 4 - Suggerimenti – consigli – reclami

1. LA STRUTTURA SOCIETARIA E L'ORGANIZZAZIONE.

Il "Centro Padre Pio", Residenza Sanitaria Assistenziale accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale-Regionale, è di proprietà della società "Centro Padre Pio" s.r.l. e svolge la sua attività in immobili appartenenti alla società "Centro Padre Pio" s.r.l.

La "Centro Padre Pio" s.r.l. è retta da un Consiglio di Amministrazione (attualmente di 4 componenti) al quale competono l'organizzazione generale, le scelte strategiche e il coordinamento della varie attività.

Al CdA risponde direttamente il Settore "Assicurazione Qualità".

Tutti gli altri aspetti operativi e gestionali, invece, fanno capo a 2 Settori/Reparti:

- Direzione Sanitaria.
- Direzione Generale.

L'Organigramma illustra la struttura societaria e le correlazioni fra tutte le funzioni del Centro **(Al. 1)**.

2. LA RESIDENZA.

Il "Centro Padre Pio" è una moderna struttura sanitaria posta a circa 1 km. dal centro urbano di Grottaminarda, a 3 km. dal casello dell'autostrada Napoli-Canosa e ben collegata da mezzi pubblici.

Si sviluppa su 4 piani per complessivi 4.900 mq. coperti e dispone di 100 posti-letto in camere a 2-3 letti (tutte con bagno interno adeguato per portatori di disabilità) e di spazi e ambienti necessari per svolgere attività residenziali, riabilitative e occupazionali in regime di ricovero.

Il terreno circostante, di circa 7.500 mq., è destinato a verde attrezzato, viabilità interna e parcheggi.

A quelli strettamente necessari per le attività del Centro (camere, spazi comuni, ambulatori, laboratori, palestra, angolo bar, ecc.) si aggiungono ambienti funzionali accessori (uffici amministrativi e direttivi, cucina, lavanderia-stireria, depositi, ecc.), tutti muniti di arredi e dotazioni ampiamente adeguati alle attività svolte per assicurare efficienza, funzionalità e rispondenza ai requisiti di legge.

3. LE PRESTAZIONI OFFERTE (Le tariffe praticate sono esposte nell'atrio di ingresso).

3.1. Servizio medico generale. (Responsabile: Direttore Sanitario Dott. Roberto Di Donato).

Il "Centro Padre Pio" dispone di uno staff medico così composto:

- Dott. Roberto DI DONATO (Direttore Sanitario).
- Dott.ssa Carolina FACCHIANO.
- Dott. Domenico PARZIALE.

Esso assicura assistenza medica diurna (con presenza di medico dalle ore 8,00 alle ore 20,00).

Nelle ore notturne, in caso di necessità, è previsto il ricorso al servizio di Guardia Medica dell'ASL e/o al 118.

3.2. Prestazioni occupazionali e riabilitative.

Tutti gli Ospiti del "Centro Padre Pio" appartengono alle cosiddette "fasce deboli" e possono accedere al Centro in convenzione con il S.S.N.-R. (Servizio Sanitario Nazionale-Regionale) o privatamente.

I programmi di assistenza prevedono, oltre alla terapia riabilitativa funzionale (se indicata), attività di vissuto, attività strutturate, attività di terapia occupazionale (artigianali idonee e/o compatibili, espressive e ludiche), nonché attività che tendano a inserire il soggetto nell'ambiente sociale (gite mirate, recite, spettacoli, programmi di autonomia personale e sociale, ecc.).

Per attuare tali programmi il "Centro Padre Pio" si avvale di personale specializzato accuratamente selezionato (dipendenti e/o liberi-professionisti): Infermieri, Fisioterapisti, Terapisti Occupazionali, Animatori, Operatori Socio-Assistenziali, Operatori Socio-Sanitari, ecc.).

Tutte le prestazioni erogate sono seguite da un "Team Interdisciplinare" coordinato dal Direttore Sanitario.

Per ciascun Ospite, all'ammissione, il Team elabora un "Progetto Assistenziale Individuale" individuando programmi, obiettivo finale (outcome globale) e figure professionali che compongono il Team stesso (Medici, Psicologo, Fisioterapisti, Terapisti occupazionali, Assistente sociale, ecc.).

Tale Progetto, qualora necessario, è concordato con i responsabili dell'ASL che ha in carico l'Ospite.

Il Team si riunisce periodicamente e, se ritenuto opportuno a livello terapeutico-assistenziale, alle sue riunioni prende parte anche l'Ospite stesso o il familiare di riferimento o, se nominato, il tutore.

3.3. Ospitalità.

Il "Centro Padre Pio" ha a disposizione 100 posti letto, di cui 84 accreditati con il S.S.N.-R., divisi, in base alla loro patologia, in due "moduli": "DISABILITÀ" (3 moduli con 64 posti-letto totali) e "DEMENZE" (1 modulo con 20 posti-letto).

Ogni modulo dispone di camere a 2 o 3 letti (tutte con bagno interno adeguato per portatori di handicap) munite di presa TV e campanello individuale per chiedere l'intervento del personale, bagno assistito e spazi comuni (anch'essi muniti di TV) per intrattenimento e momenti di socializzazione.

Per le attività di riabilitazione è disponibile un'ampia palestra, luminosa e adeguatamente attrezzata.

Per le varie attività di "Terapia Occupazionale" sono attivi laboratori specifici.

3.4. Attività di animazione e socializzazione.

Il Centro, negli ampi spazi comuni di cui dispone (interni ed esterni), organizza attività di animazione e socializzazione incoraggiando tutti gli Ospiti a parteciparvi compatibilmente con le loro condizioni di salute.

In particolare, oltre alle attività dei laboratori di Terapia Occupazionale aperti a tutti gli Ospiti, vengono svolte attività di espressione teatrale, musicale e di pittura.

Gli Ospiti che non sono in grado di accedere ai laboratori sono assistiti nelle loro camere di degenza da Animatori che curano aspetti di socializzazione proporzionati alle capacità individuali di ciascuno di essi (lettura di giornali, riviste e libri; conversazione; visione di TV e filmati; ascolto di musica, ecc.).

4. ALTRI SERVIZI.

4.1. Amministrazione-Accettazione (Responsabile: Sig. Massimo Faella).

L'ufficio (telefono: 0825/445633 – Fax: 0825/445634) cura tutti i rapporti di routine con gli Ospiti e le loro famiglie (o loro incaricati-delegati), con le ASL, con i Comuni, ecc. ed è aperto:

dal lunedì al venerdì: ore 9,00 - 17,00

sabato: ore 9,00 - 14,00

L'ufficio cura anche la fase iniziale di accettazione dei ricoveri presso il Centro che devono preferibilmente avvenire nei seguenti giorni e orari (altrimenti devono essere concordati con il Centro):

dal lunedì al venerdì: ore 9,30 - 12,00 e ore 16,00 - 18,00

4.2. Servizi alberghieri: Cucina.

Il "Centro Padre Pio", da sempre, ha scelto di servirsi di un'attrezzata cucina interna per avere il controllo diretto e continuo sia sulla qualità degli alimenti sia sulla loro preparazione e per poter garantire a tutti i propri Ospiti che la preparazione dei pasti:

- sia sempre conforme ai menù trasmessi all'ASL AV, competente per territorio;
- recepisca tempestivamente eventuali indicazioni specifiche o temporanee dello staff medico del Centro per Ospiti con esigenze o necessità particolari.

4.3. Servizi alberghieri: Lavanderia.

Il Centro dispone di un'attrezzata lavanderia-stireria interna adibita essenzialmente al lavaggio di indumenti e biancheria per gli Ospiti in quanto tutta la biancheria letterecchia e da bagno è fornita da una lavanderia industriale esterna.

4.4. Servizio di barbiere-parrucchiera

Il Centro garantisce la disponibilità di tale servizio più volte a settimana sia con personale interno.

4.5. Servizio di podologia (I costi sono esposti nell'atrio di ingresso).

Il Centro garantisce tale attività servendosi di professionisti esterni.

4.6. Comunicazioni telefoniche.

Tutti gli Ospiti hanno la possibilità di telefonare dal proprio letto con telefoni fissi o mobili.

4.7. Assistenza spirituale e religiosa.

Il Centro assicura l'assistenza spirituale e religiosa in base alla confessione degli Ospiti mettendo a loro disposizione un apposito "Luogo di Culto".

4.8. Servizio di trasporto con ambulanza (I costi sono esposti nell'atrio di ingresso).

Il Centro assicura tale servizio servendosi di Associazioni di volontariato della zona regolarmente riconosciute e autorizzate.

5. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE.

Il "Centro Padre Pio" tutela i diritti (sia generali sia specifici) di ogni Ospite ma, nel contempo, deve esigere il puntuale rispetto delle proprie norme interne che sono finalizzate:

- a tutelare gli analoghi diritti di tutti gli altri Ospiti;
- a creare e mantenere un clima di civile convivenza e di reciproca collaborazione nell'ambito del Centro;
- a non interferire con l'efficienza della complessa organizzazione del Centro;
- a rendere efficaci le cure e le terapie erogate;
- a restituirli, se possibile, alla famiglia e alla società.

5.1. Diritti generali.

Sono quelli previsti dalla Costituzione italiana e dalla "Carta dei Diritti del malato" emanata dall'O.M.S. (Organizzazione Mondiale della Sanità), i cui punti fondamentali possono sintetizzarsi come segue:

- dalla **Carta Costituzionale**:
 - diritto alla vita e all'identità personale intesa come rispetto globale del suo vissuto, delle sue esigenze, delle sue aspirazioni
 - diritto alla libertà personale, inteso come libertà di domicilio, di movimento, di corrispondenza, di pensiero, di professione religiosa, di opinioni politiche, libertà affettiva e sessuale
 - diritto all'informazione e alla partecipazione
 - diritto al nome, all'immagine, alla riservatezza, all'onore, alla reputazione
 - diritto alla salute, come prevenzione, cura e riabilitazione, a domicilio o in strutture sanitarie, ospedaliere e non ospedaliere, con trattamento individualizzato e rispettoso della sua personalità
 - diritto al mantenimento e all'assistenza sociale
- dalla **"Carta dei Diritti del malato" dell'O.M.S.:**
 - diritto a mantenere la propria identità
 - diritto alla speranza durante tutto il corso della malattia
 - diritto a mantenere le proprie convinzioni morali e religiose
 - diritto a essere curato, a conoscere la verità, a conoscere le cure e a interloquire nella scelta delle terapie
 - diritto ad esprimersi e a reagire nel proprio modo
 - diritto a non morire da solo

5.2. Diritti specifici.

Sono altri diritti (non secondari) dei propri Ospiti che il Centro tutela attentamente nella convinzione che ogni persona ha il diritto di mantenere, anche in una residenza sanitaria "protetta", un minimo di abitudini personali.

• Riservatezza.

Le prestazioni sanitarie e socio-assistenziali degli Ospiti sono sempre erogate nel rigoroso rispetto del segreto professionale.

• Presenza dei familiari.

Familiari e amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità.

Il Centro, quindi, incoraggia e stimola la loro presenza come forma di condivisione e di "alleanza terapeutica" ma nel rispetto della privacy degli altri Ospiti e delle attività terapeutiche.

A tal fine, le visite agli Ospiti sono permesse:

- in sala di attesa e soggiorno: dalle ore 9,30 alle 11,30 e dalle ore 15,00 alle 16,30
- nelle camere di degenza: dalle ore 15,00 alle 16,30 (con limitazioni riportate a pag. 7)

In orari diversi da quelli prescritti possono essere autorizzate, per motivi gravi o particolari, solo dalla Direzione Sanitaria e sempre per iscritto.

In caso di altre necessità urgenti (pressante richiesta dell'Ospite o aggravamento delle sue condizioni cliniche) il personale in servizio, sentito il Medico di turno, contatta un familiare (o altro incaricato) e può consentirgli l'accesso nella camera di degenza a qualunque ora del giorno e della notte.

• Tutela della libertà personale.

Il "Centro Padre Pio" garantisce assistenza e vigilanza ai propri Ospiti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale se non in casi eccezionali (quanto temporanei) di grave pericolo per la loro incolumità.

In ogni caso, non sono imputabili al Centro danni conseguenti all'esercizio delle responsabilità individuali degli Ospiti, sia all'interno sia all'esterno di esso.

Tutti gli Ospiti possono uscire dal Centro (soli o accompagnati in base alle loro condizioni di autosufficienza e di autonomia funzionale) purché comunichino l'orario di rientro e se ne assumano la piena responsabilità (per iscritto, con firma in Cartella Clinica) dopo essere stati resi edotti dal Medico di turno sulle precauzioni da adottare e sugli eventuali pericoli in cui possono incorrere.

Le uscite, comunque, non devono interferire con il normale svolgimento dell'attività assistenziale.

• Segnalazioni, suggerimenti e reclami (per questo punto si veda il § 10).

5.3. Doveri.

Oltre ai normali doveri di civile convivenza con altri Ospiti affetti da problemi fisici anche gravi, gli Ospiti devono rispettare gli orari e le indicazioni dei Medici e degli operatori del Centro, nonché gli eventuali divieti finalizzati alla sicurezza di tutte le persone presenti nel Centro come, per esempio, il divieto di fumare all'interno di tutti gli ambienti di degenza o di terapia (non solo per disposizioni di legge ma anche per rispetto della salute propria e altrui).

Il Centro, a suo insindacabile giudizio, si riserva il diritto di dimettere l'Ospite se:

- non rispetta le regole di convivenza stabilite dal Centro;
- arreca gravi danni o molestie agli altri Ospiti;
- non adempie agli impegni contrattuali concordati con l'Ospite stesso o assunti con la sua ASL.

La Direzione Sanitaria, inoltre, qualora verifichi un peggioramento o un miglioramento delle condizioni psicofisiche dell'Ospite, può deciderne il trasferimento in una Struttura a diversa valenza sanitaria, pur concordando il relativo percorso con i familiari.

6. INFORMAZIONI PER PAZIENTI E FAMILIARI.

Nella pagina successiva è riportato il "Regolamento interno", esposto diffusamente anche nell'ambito del Centro per fornire le principali informazioni a Ospiti, familiari e visitatori.

INFORMAZIONI PER PAZIENTI E FAMILIARI (Regolamento interno)

Presidente del CdA e Direttore Generale: Ing. Elpidio Rossi
 Direttore Sanitario: Dott. Roberto Di Donato

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Centro Padre Pio" mette a disposizione dei propri Ospiti:

- **Assistenza sanitaria:** assicurata dalla presenza diurna dei medici e dai servizi di emergenza territoriali (Guardia Medica dell'ASL e/o 118).
- Per ogni problema sanitario, infermieristico e fisioterapico rivolgersi al D.S. o suo delegato.
- **Assistenza infermieristica nelle 24 ore:** in caso di bisogno chiamare con il campanello.
- **Assistenza ausiliaria nelle 24 ore:** in caso di bisogno chiamare con il campanello.
- **Servizio di mensa:** interno, con menù-tipo annuale (trasmesso all'ASL per opportuna conoscenza).
 - Solo a Ospiti con patologie o esigenze particolari i medici prescrivono menù differenziati.
 - **È vietato** fornire agli Ospiti alimenti di qualsiasi genere portati dall'esterno e/o bevande alcoliche.
- **Servizio di lavanderia:** interno, solo per lavaggio di indumenti e biancheria personale dei Ospiti.

- **Orari di ricovero:** - dal lunedì al venerdì: dalle 9,30 alle 12,00
 (per giorni e orari diversi contattare il Centro)

- All'atto del ricovero l'Ospite deve essere munito di quanto riportato nell'elenco consegnato dall'Accettazione (documenti, certificati, vestiario, eventuali ausili, ecc.).
- Tutti i capi di vestiario devono essere in **fibre naturali** (preferibilmente: misto-lana o cotone) e tali da consentire il lavaggio e l'asciugatura ad alta temperatura: il Centro non risponde di eventuali danni.
- Ogni capo, anche se aggiunto successivamente, deve essere sempre consegnato in Accettazione.

Onde evitare spiacevoli disagi, si consiglia di non indossare preziosi o tenere denaro in camera:
 il Centro declina ogni responsabilità in caso di smarrimento.
 È comunque possibile consegnare tali beni in custodia all'Accettazione che ne rilascerà ricevuta.

Fornitura di farmaci, ausili, protesi, ecc: sono forniti all'Ospite su prescrizione del proprio MMG (Medico di base). Quelli ricadenti in "fascia C" sono a carico dell'Ospite.

- **Orari dei pasti (è vietato l'accesso di visitatori nelle sale da pranzo):**

COLAZIONE: dalle 9,00 alle 9,45

PRANZO: 12,00

CENA: 18,00

- **Ore di riposo:** dopo pranzo (fino alle ore 16,00) e dopo cena non è consentito l'uso di radio e/o TV ad alto volume.
- **Orari di somministrazione farmaci e prescrizione degli stessi:** stabiliti esclusivamente dal D.S.
- **Orari delle visite:**
 - sala di attesa e soggiorno: dalle 9,30 alle 11,30 e dalle 15,00 alle 16,30
 - camere: dalle 15,00 alle 16,30 previa autorizzazione del D.S. (**vietato** ai minori di anni 12)

Non sono consentite visite fuori orario. Sono possibili eccezioni solo autorizzati dal D.S. o su delega dai medici: l'autorizzazione deve essere scritta e va esibita a richiesta del personale.

- **Orari per contatti telefonici con gli Ospiti:** dalle 8,00 alle 20,00
- **INFORMAZIONI SANITARIE:** contattare il medico di turno negli orari di visita o telefonare nei segg. orari: dalle ore 12,00 alle ore 13,00

**Non possono essere fornite informazioni telefoniche da personale
 NON AUTORIZZATO**

- **USCITE TEMPORANEE:** il familiare (o altra persona autorizzata) che desideri far uscire dal Centro il proprio congiunto deve conferire con il medico di turno per essere edotto su tutti gli eventuali rischi (generici e specifici) in cui egli può incorrere e firmare la Cartella Clinica per assunzione di responsabilità:
 - per uscite in giorni feriali: rivolgersi in Accettazione
 - per uscite in giorni festivi: dare un preavviso all'Accettazione di almeno 24 ore, specificando gli orari di uscita e di rientro dell'Ospite.

- **DIVIETO DI FUMO E DI USARE FIAMME LIBERE:** vale all'interno di tutti gli ambienti del Centro (non solo per disposizioni di legge ma anche per rispetto della sicurezza e della salute proprie e altrui).

7. ALTRE NOTIZIE.

7.1. Liste di attesa.

Il Centro gestisce una propria "Lista di attesa".

A tal fine l'Amministrazione tiene aggiornato un elenco progressivo di Ospiti che hanno fatto una formale richiesta di ammissione e, dopo che il DS ha espresso il proprio parere in merito alla emendabilità o meno della richiesta, conserva i moduli "Proposta di Ricovero" pervenuti (o anche richieste fatte in altro modo) per contattare gli interessati non appena è possibile l'ammissione.

7.2. Modalità di ammissione.

Il "Centro Padre Pio", come detto, può ammettere gli Ospiti in regime "convenzionato": il costo della degenza è totalmente o parzialmente a carico del S.S.N.-R. in base alle risultanze dell'U.V.I. dell'Ospite ed a contratti stipulati con l'ASL che lo ha in carico;

Tutte le dotazioni necessarie per il ricovero, le modalità di pagamento della degenza, ecc. sono riportate dettagliatamente nel modulo consegnato dall'Accettazione **(All. 2)**.

Nell'atrio di ingresso, invece, sono esposti i costi delle eventuali spese extra a carico dell'Ospite.

7.3. Consenso informato.

Il Centro acquisisce esplicitamente il "Consenso Informato" degli Ospiti (o loro incaricati) per i trattamenti medici, riabilitativi e occupazionali ai quali dovranno sottoporsi facendo firmare un apposito modulo della Cartella Clinica.

Prima della firma potranno ricevere una dettagliata informativa da parte del Medico di turno su obiettivi, modalità ed eventuali rischi correlati ai trattamenti previsti.

7.4. Dimissione protetta.

Ogni Ospite del "Centro Padre Pio" viene generalmente dimesso in modalità "protetta".

All'atto della dimissione, infatti, il Direttore Sanitario riporta in una sua "Relazione di dimissione" tutte le notizie medico-assistenziali ritenute necessarie per l'Ospite, i suoi familiari o il suo Medico curante (diagnosi di ammissione - valutazione funzionale all'uscita - interventi socio-assistenziali e riabilitativi praticati - terapie in corso - indicazioni di tutti gli ausili e dei materiali eventualmente necessari per il "nursing" da attuare a domicilio).

In aggiunta, nei giorni che precedono la dimissione, gli operatori del Centro informano i familiari dell'Ospite sulle modalità di assistenza a domicilio, di "nursing" e di uso degli eventuali ausili indicati all'atto della dimissione.

7.5. Rilascio di documenti.

La richiesta di copie della Cartella Clinica, di certificati o di altro documento in possesso del Centro può essere fatta, anche su apposita modulistica fornita dall'Accettazione, solo dalle persone a ciò legittimate.

7.6. Rispetto della Privacy ("Dati sensibili").

Il Centro tutela la privacy dei propri Ospiti con la puntuale applicazione del "Decreto Programmatico per la Sicurezza" redatto ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e riaggiornato in base al Regolamento europeo GDPR 2016/679: le responsabilità e le figure coinvolte sono riportate nell'Organigramma **(All. 1)**.

8. ACCESSIBILITÀ E SICUREZZA.

8.1. Barriere architettoniche.

Tutte le superfici interne e gli spazi esterni del Centro sono collegati mediante un sistema organizzato di rampe e ascensori che permette di raggiungere ogni livello interno o esterno con percorsi adeguati alle norme sul superamento delle barriere architettoniche.

8.2. Sicurezza sui luoghi di lavoro (DD.Lgs.vi 626/94 e 81/2008).

Il Centro ha adeguato il proprio "Documento di Valutazione dei Rischi" al D.Lgs.vo 81/2008.

La prevenzione e la sicurezza degli ambienti di lavoro è assicurata dalle seguenti figure:

- Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (R.S.P.P.): Ing. Agostino CASTAGNOZZI.
- Medico competente (Specialista in Medicina del Lavoro): Dott. Oberdan PICUCCI.
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza: Sig. Pasqualino ADDIVINOLA.

8.3. Sicurezza Antincendio.

Il Centro è munito di C.P.I. (Certificato di Prevenzione Incendi) per **100 posti-letto**, ben superiore alla sua Capacità Operativa Massima autorizzata.

- Responsabile del progetto e della supervisione generale: Ing. Agostino CASTAGNOZZI (Tecnico regolarmente iscritto negli elenchi di cui all'art. 6 del D.M. Interno dei "Professionisti antincendio")
- Responsabili dei controlli periodici su dotazioni di sicurezza: R.S.P.P. (o suoi delegati).

Il servizio di sicurezza interno e il controllo periodico della funzionalità delle dotazioni e dei dispositivi antincendio sono compiti svolti da personale del Centro munito di "Attestato di idoneità tecnica" per l'espletamento dell'incarico di "Addetto antincendio per attività a rischio di incendio elevato".

Tale attestato è stato conseguito da un congruo numero di operatori a conclusione di uno specifico corso tenuto da Funzionari del Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Avellino.

9. STANDARD DI QUALITÀ.

- Responsabile dell'Assicurazione Qualità (RAQ): Avv. Livia Ruzza (Presidente del CdA).

Fin dalla sua creazione il "Centro Padre Pio" ha sempre perseguito il principale obiettivo della qualità, sia nell'organizzazione interna sia nei servizi offerti ai propri Utenti.

Infatti, per mantenere alta la qualità dei servizi offerti, il "Centro Padre Pio" attua sistematicamente una propria Verifica Interna della Qualità e tutto il personale operante è coinvolto, in base alle rispettive mansioni e competenze, in periodiche attività di formazione e aggiornamento, interne o svolte da Enti e Organismi esterni.

La programmazione di tali attività è decisa dal CdA di concerto, nell'ambito delle rispettive competenze, con il Direttore Sanitario o con i responsabili per la sicurezza (RSPP e RLS).

In tale ottica di miglioramento continuo, il Centro ha adottato da tempo e tiene aggiornato un proprio "Sistema di Gestione per la Qualità" (in breve: SQ) e intende implementarlo per completare il complesso iter che ne permetta la Certificazione in base alle **Norme UNI EN ISO 9001:2015**.

Anche l'attuale CdA, all'atto dell'insediamento, ha espresso a tutti gli operatori del Centro la volontà di dare nuovo impulso al raggiungimento di tale obiettivo, auspicando di poter sottoporre il SQ del Centro alla verifica dell'Ente di Certificazione già prescelto (CSQ - branca specifica dell'autorevole Ente IMQ) entro un tempo ragionevole e, subito dopo, iniziare le visite di controllo.

10. MECCANISMI E PROCEDURE DI TUTELA E DI VERIFICA.

Il "Centro Padre Pio" garantisce il rispetto degli standard e la verifica del mantenimento delle proprie prestazioni mediante un controllo costante e pianificato sull'applicazione puntuale delle Procedure gestionali e sanitarie e delle Istruzioni operative interne.

Ha anche predisposto e mantiene attive modalità di raccolta e gestione di suggerimenti- rilievi-reclami proposti sia dagli operatori sia dagli Utenti (Ospiti, familiari, visitatori, ecc.).

Il riesame annuale dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati ha sempre adeguata diffusione fra tutto il personale ed è reso disponibile alla consultazione di operatori e Utenti nonché di Enti e Organismi esterni preposti ai controlli.

10.1. Segnalazioni, suggerimenti e rilievi degli operatori del Centro.

Tutti gli operatori del Centro sono sensibilizzati a segnalare disagi o problemi rilevati durante lo

svolgimento delle loro attività anche mediante una modulistica interna prevista dal SQ.

Essi, inoltre, sono stimolati a proporre modifiche o miglioramenti ai Responsabili dei loro Settori/Reparti.

Tutte le segnalazioni e le proposte sono esaminate periodicamente dal CdA (il cui Presidente riveste anche le funzioni di Direttore generale e Responsabile dell'Assicurazione Qualità) unitamente al Direttore Sanitario per evitare il ripetersi di quanto segnalato o trarre indicazioni per il miglioramento dell'organizzazione e dei servizi offerti.

10.2. Segnalazioni, suggerimenti, rilievi e reclami degli Utenti ("Customer satisfaction").

Per tutti gli Utenti (e non solo per gli Ospiti) sono previste 2 modalità:

- 1 – mediante il modulo "Questionario per gli Utenti" (**All. 3, da compilare in forma anonima**) e da inserire nell'apposita cassetta presente nell'atrio di ingresso (all'esterno dell'Accettazione);
- 2 – mediante il modulo "Suggerimenti – Consigli – Reclami" (**All. 4, da compilare in forma non anonima**) da richiedere direttamente al personale dell'Accettazione.

L'esame periodico di tali moduli permette al CdA di raccogliere informazioni sul livello di soddisfazione "percepito" dall'Ospite (e/o da suoi familiari o incaricati) nel corso del suo periodo di permanenza nel Centro e di trarre indicazioni utili su eventuali modifiche o miglioramenti da porre in atto.

Il Centro, di norma, non recepisce segnalazioni o reclami esposti solo verbalmente.

Allegati:

1: Organigramma

2: Modalità di ammissione: documentazione da consegnare – corredo – altre informazioni

3: Questionario per gli Utenti

4: Suggerimenti – Consigli – Reclami

Il Direttore Sanitario (Dott. Roberto Di Donato)

Il Presidente del CdA (Avv. Livia Ruzza)