



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

“ASP ANGELA MARIA SGOBBA”

Zona C, n. 5/H – 70015 NOCI (BA)

Residenza Sociale Assistenziale per Anziani (RSAA)

(Art. 67 del R.R. Puglia n. 4/2007 e ss.mm.ii.)

CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO INTERNO

ASP "A.M. SGOBBA"

**RSAA
NOCI (BA)**

Sommario

PREMESSA	pag. 3
1. ORIGINE DELLA STRUTTURA.....	pag. 4
2. COLLOCAZIONE GEOGRAFICA.....	pag. 5
3. LA NATURA GIURIDICA E IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE.....	pag. 5
4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE PER ANZIANI	pag. 5
5. MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE.....	pag. 6
6. LA RETTA E LE MODALITA' DI CORRESPONSIONE.....	pag. 6
7. LE PRESTAZIONI.....	pag. 6
8. CONSERVAZIONE DEL POSTO.....	pag. 7
9. REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA.....	pag. 7
10.ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICREATIVE	pag. 8
11.RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE E I SERIZI TERRITORIALI.....	pag. 8
12.MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI	pag. 8
13.GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY.....	pag. 9
14.VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO	pag. 9
15.TEMPI E MODI DEI RECLAMI	pag. 9
16.AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag.11

ASP "A.M.SGOBBA"
RSAA
NOCI (BA)

PREMESSA

La Carta dei Servizi è prevista dalla “Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” Legge 8 novembre del 2000 n. 328.

Art.13 (Carta dei Servizi Sociali)

1. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.
2. L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

La Carta dei Servizi è indirizzata al cittadino che intende essere ospitato nella Struttura socio-assistenziale “ASP A.M. SGOBBA” ed ha lo scopo di fornire preventivamente informazioni relative ai servizi offerti e le modalità che regolano i rapporti degli anziani e dei loro familiari con la Struttura medesima.

La Carta dei Servizi consente, inoltre al cittadino di verificare le modalità di evasione degli impegni assunti dall’Ente e di come vengano erogati i servizi offerti.

L’Ufficio Amministrativo della ASP è disponibile a fornire informazioni e chiarimenti nonché a prendere in considerazione eventuali reclami, suggerimenti e proposte relative ai servizi socio-assistenziali offerti dalla Struttura per un costante miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi dei livelli di assistenza.

ASP "A.M. SGOBBA"
RSAA
NOCI (BA)

1. ORIGINE DELLA STRUTTURA

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "ANGELA MARIA SGOBBA", trae origine dall'Opera Pia fondata in data 19 aprile 1870 dalla signora Angela Maria Sgobba di Noci, con disposizione testamentaria del Notar Dott. Raimundo Pietro e poi eretta in Ente Morale con Regio Decreto del 05.03.1871, allo scopo di proseguire fini di assistenza ai poveri e di assistenza ospedaliera ai malati. Il consiglio Comunale di Noci, nella seduta straordinaria del 04.03.1872, deliberò all'unanimità l'impianto dell'Ospedale e del ricovero di Mendicità, denominandolo, in onore della sua fondatrice, "Angela Maria Sgobba". Nella stessa seduta, il Consiglio provvide all'approvazione dello Statuto Organico del Pio Istituto, composto dal 50 articoli. Oggi, la ASP e l'Ospedale sono due Enti distinti, sia per quanto riguarda la relativa gestione che per quanto riguarda le relative strutture operative. Con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 834 del 21.05.1973, l'Ospedale generale di zona "Sgobba" è poi stato costituito in Ente Ospedaliero, con un proprio autonomo patrimonio.

In data 28.09.2012, l'Opera Pia "A.M. Sgobba" è stata trasformata in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP), ai sensi della L.R. n. 15 del 30.09.2004 e relativo Regolamento Regionale di attuazione n. 1\2008 (vedi bollettino Ufficiale della Regione Puglia n. 148 del 11.10.2012).

Casa di Riposo per decenni, atta ad ospitare anziani autosufficienti che per ragioni personali, familiari economiche e/o sociali volontariamente decidevano di trascorre in comunità l'ultima fase della loro vita, oggi la ASP A.M. SGOBBA è divenuta una Residenza Sociale Assistenziale per Anziani (RSAA) ex art. 67 del Regolamento Regione Puglia n. 4/2007 e ss.mm.ii.

Trattasi di Struttura socio-assistenziale non sanitaria che nel nuovo disegno formulato dal legislatore regionale (Regolamento Regionale 26 marzo 2021, n. 3 contenente Modifiche urgenti al Regolamento Regionale n. 4 del 18 gennaio 2007 e ss.ms.ii., pubblicato sul B.U.R.P. n. 44 suppl. del 26/03/2021) è destinata ad ospitare oltre che anziani autosufficienti anche "*persone con deficit funzionali, in età superiore ai sessantaquattro anni, in possesso di riconoscimento previsto dalla legge 11 febbraio 1980, n. 18 (Indennità di accompagnamento agli invalidi civili totalmente inabili) a condizione che gli stessi non necessitino di prestazioni sanitarie continue e complesse*".

ASP "A.M. SGOBBA"

**RSAA
NOCI (BA)**

2. COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

La ASP "A.M. SGOBBA", di nuova costruzione, sorge ad un chilometro dal centro abitato di Noci, nei pressi del Santuario della Madonna della Croce, facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che pubblici.

3. LA NATURA GIURIDICA E IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "A.M. SGOBBA è un Ente di diritto pubblico, senza finalità di lucro, dotata di autonomia statutaria, regolamentare, patrimoniale, contabile e gestionale. L'Azienda è retta da un Consiglio di Amministrazione, composto dal Presidente, nominato dalla Regione Puglia, e da n. 4 Consiglieri, indicati dal Consiglio Comunale di Noci e nominati anch'essi dalla Regione.

4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE PER ANZIANI.

Benchè trasformata da Casa di Riposo quale era in Residenza Sociale Assistenziale per Anziani nella nuova formulazione data dal legislatore Regionale all'art. 67 del R.R. Puglia n. 4/2007 e ss.mm.ii., l'Azienda conserva le finalità socio-assistenziali indicate nello Statuto originario del 1872; in particolare l'Azienda ha per finalità "l'ospitalità di persone anziane, bisognevoli di assistenza e cura alla persona", ancorchè non più autosufficienti.

A tal fine assume tutte le iniziative e compie tutte le operazioni ritenute necessarie ed in particolare può:

- Valorizzare l'apporto del volontariato;
- Stabilire firme di raccordo e collaborazione con soggetti pubblici e privati, operanti con analoghe finalità;
- Realizzare con altre aziende pubbliche di servizi alla persona, enti locali e altri enti pubblici e privati le forme di collaborazione e cooperazione previste dalla legislazione statale e regionale in materia di ordinamento degli enti locali, anche allo scopo di associare la gestione di uno più servizi o di gestire servizi in affidamento;
- Curare la promozione culturale, l'addestramento, la formazione e l'aggiornamento di soggetti che, a titolo professionale o volontario, operano nelle materie di cui si esplica l'attività dell'Ente;
- Promuovere e partecipare ad iniziative di ricerca su temi di interesse dell'Azienda, anche attraverso l'attuazione di iniziative di carattere sperimentale e innovativo;
- Attivare, nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti, che sia coerente con i propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e competenze tecniche e gestionali.

L'attività dell'Azienda si integra e si coordina con gli interventi e le politiche socio-assistenziali e socio-sanitarie della Regione Puglia e degli Enti Pubblici operanti sul territorio di competenza. La Struttura è sita in Noci, alla Contrada Madonna della Croce (ad un km dall'abitato). E' di nuova costruzione, si sviluppa completamente a piano terra. Può ospitare fino a 30 persone, in stanze doppie, con bagno, TV e arredi vari. Inoltre, la struttura è dotata di spazi comuni di trattenimento, sala da pranzo, palestra, infermeria, cucina, lavanderia, chiesetta ed ampio giardino esterno. La Struttura è stata concepita nell'ottica di un completo abbattimento delle barriere architettoniche nel pieno rispetto delle vigenti normative in materia.

Recapiti:

Tel. 080/4949672 \ E-mail: ufficiosegreteria@operapiasgobbanoci.it \ PEC: aspsgobba@pec.it \ Sito Istituzionale dell'Ente: www.operapiasgobbanoci.it

5. MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

L'accesso ai servizi socio-assistenziali della Struttura è determinato dalla sottoscrizione della "**domanda di ammissione**" che deve essere presentata all'Ufficio Amministrativo dell'Ente corredata da certificato rilasciato dal MMG attestante lo stato di salute generale, l'anamnesi, la condizione di autosufficienza e/o di eventuale non autosufficienza del potenziale Ospite oltre che l'assenza di malattie pregiudizievoli per la vita in comunità; inoltre, il medico, dovrà redigere per iscritto la terapia farmacologica seguita dall'Ospite e precisare che il suo stato di salute, non abbisognando di assistenza sanitaria continuativa e complessa, è compatibile con i livelli assistenziali che la Struttura (RSAA ex art. 67 del R.R. Puglia n. 4/2007 e ss.mm.ii.) è in grado di offrire. Nella stessa dovrà essere espresso l'impegno di pagamento della retta mensile da parte dell'utente o da altro familiare obbligato al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile. Gli ospiti che ritengano di poter richiedere il diritto all'integrazione della retta da parte di Enti o Associazioni varie, dovranno allegare alla domanda l'impegno di spesa, totale o parziale, dell'Ente interessato con specificato l'importo mensile a carico dello stesso.

Qualora le domande di ingresso superino la disponibilità dei posti, verrà attivata una lista d'attesa. La posizione della domanda all'interno della lista d'appartenenza è determinata dalla data di presentazione della stessa.

L'ingresso dell'ospite può avvenire generalmente entro massimo 10 giorni successivi alla data in cui è stata comunicata la disponibilità del posto, termine entro il quale decorre in ogni caso l'obbligo di pagamento della retta, anche se l'ingresso dell'ospite dovesse essere posticipato per motivi personali e comunque non oltre n. 30 giorni, pena la perdita del posto e l'archiviazione della domanda. L'amministrazione si riserva di valutare la presenza dell'ospite in Struttura per un periodo di 10 giorni ai fini di garantire una buona convivenza e gestione della vita comunitaria. La dimissione, in caso di rinuncia dell'ospite, deve essere comunicata con un preavviso di almeno 10 giorni.

6. LA RETTA E LE MODALITA' DI CORRESPONSIONE

La retta mensile comprende tutti i servizi socio-assistenziali offerti all'interno della Struttura ad esclusione di:

- Ticket sui medicinali;
- Farmaci in fascia "C";
- Prestazioni sanitarie specialistiche;
- Servizio ambulanza non fornito dal Servizio Sanitario, parrucchiere (permanenti, tinta etc.); barbieri; prestazioni podologiche;
- Pannoloni e traverse;
- Eventuali prestazioni infermieristiche da espletarsi al di fuori degli orari di lavoro programmati per l'infermiere comunque presente in Struttura.

Le rette vengono determinate attraverso un atto deliberativo del Consiglio di Amministrazione della ASP. L'inizio del pagamento della retta non potrà differire di più di 15 giorni dalla data in cui viene comunicato l'accoglimento della richiesta, anche se l'ingresso, per motivi personali dell'anziano o

dei familiari, avverrà successivamente. La retta deve essere pagata anticipatamente entro la prima decade del mese, tramite versamento diretto e/o bonifico sul conto corrente di Tesoreria che l'Ufficio Amministrativo della Struttura provvederà adeguatamente a comunicare all'interessato. Il termine di cessazione del pagamento decorre dal giorno in cui avviene la dimissione dell'Ospite dalla Struttura, previo rispetto dell'obbligo del preavviso (10 giorni).

7. LE PRESTAZIONI

Le prestazioni garantite all'Ospite, comprese nella retta mensile, sono esclusivamente quelle sotto riportate:

- Somministrazione dei pasti che vengono rigorosamente preparati all'interno della Struttura (dotata di una cucina assai grande e funzionale) mediante l'utilizzo di prodotti e/o generi alimentari di prima qualità e delle migliori marche: colazione, pranzo, cena, idratazione continua e spuntino a metà mattinata oltre che merenda pomeridiana;
- La Struttura è, altresì, dotata di distributori automatici di bevande e alimenti preconfezionati di qualità accertata e garantita a cui gli anziani autosufficienti e non hanno libero e facile accesso, per soddisfare eventuali desideri personali in qualsiasi momento della giornata;
- Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
- Rifacimento quotidiano del letto e cambio delle lenzuola;
- Servizio di lavanderia e stireria;
- Attività di animazione e socializzazione;
- Assistenza psicologica individuale garantita dalla presenza di figura professionale adeguata all'interno della Struttura (Psicologa);
- Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
- Servizio religioso a cadenza settimanale;
- Igiene personale quotidiana e doccia ogni 7 giorni, salvo esigenze particolari con possibilità di aumentare la frequenza settimanale delle stesse docce per ciascun Ospite;
- Assistenza infermieristica garantita dalla presenza di un Infermiere professionale all'interno della Struttura per un numero di ore non inferiori alle quattro per ogni singolo giorno della settimana con possibilità di reperibilità in caso di urgenza e/o bisogno; assistenza medica garantita da un continuo e quotidiano rapporto (ove necessario) tra la Coordinatrice della Struttura, l'Infermiere ed i Medici di Medicina Generale di ciascun Ospite e/o Medici Specialisti di riferimento;
- Disponibilità di utilizzo della Palestra con i relativi attrezzi.

8. CONSERVAZIONE DEL POSTO

L'ospite ha diritto alla conservazione del posto in caso di assenza volontaria, facendo salvo l'obbligo di corresponsione della tariffa per intero.

Superati trenta giorni di assenza complessivi nell'anno, l'Amministrazione può provvedere alla dimissione d'autorità, in particolare nel caso vi siano altri utenti in lista d'attesa. In caso di assenza per ricovero ospedaliero, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera e l'ospite non è

tenuto a corrispondere la retta alberghiera intera ma la tariffa deve essere corrisposta in misura del 70%.

9. REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

La giornata Ospite all'interno della Struttura si articola di norma secondo il seguente schema:

- Risveglio mattutino;
- Igiene personale e vestizione;
- Colazione;
- Attività di animazione e/o collettive volte a garantire il mantenimento e/o la riattivazione delle capacità mnemoniche, sensoriali e psico-fisiche dei singoli Ospiti;
- Eventuali colloqui con parenti e/o visitatori;
- Pranzo;
- Riposo pomeridiano;
- Merenda;
- Nuove attività di animazione e/o collettive volte a garantire il mantenimento e/o la riattivazione delle capacità mnemoniche, sensoriali e psico-fisiche dei singoli Ospiti o in alternativa, per chi lo volesse, recita del Santo Rosario;
- Eventuali colloqui con parenti e/o visitatori;
- Cena;
- Riposo notturno.

A tutti gli Ospiti è consentito in condizioni di normalità (ovvero in assenza di misure restrittive dotate da particolari esigenze sanitarie) il libero accesso in entrata ed uscita dalla Struttura; il rientro di norma deve avvenire entro le ore 22.00.

L'utilizzo di radio o TV in camera da parte del singolo Ospite è consentito purchè avvenga nel massimo rispetto della privacy e delle esigenze di tranquillità dell'altro Ospite con cui si condivide eventualmente la stessa stanza.

Nel rispetto delle buone regole di convivenza in strutture comunitarie, l'ospite è tenuto in particolare:

- Ad osservare scrupolosamente le regole di igiene dell'ambiente di vita comunitaria e personale;
- A mantenere in buono stato l'alloggio, in servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza;
- A segnalare eventuali guasti degli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- A non tenere oggetti su davanzali delle finestre;
- A non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi agli altri ospiti;

- A non attaccare alcunché alle pareti senza autorizzazione;
- A non gettare rifiuti, immondizie, liquidi o oggetti vari dalle finestre;
- A non gettare nei lavandini, water o apparecchiature sanitarie, materiali che possano otturare o nuocere al buono stato degli scarichi;
- A non fumare;
- A risarcire all'Amministrazione ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza.

10. ATTIVITA' DI ANIMAZIONE E RICREATIVE

L'obiettivo delle attività ricreative o di animazione è quello di migliorare la qualità della vita degli ospiti attraverso il mantenimento dello sviluppo di abilità residue e come tale, il programma di animazione non può prescindere dall'osservazione e dall'analisi delle reali capacità di ciascun ospite. Le attività ricreative quindi devono intendersi come parte integrante dell'intervento socio-assistenziale e pertanto sono organizzate nella struttura in vari momenti della giornata. Esse consistono essenzialmente in attività espressive, ricreative, e manuali e nella loro realizzazione sono coinvolti tutti gli operatori, ma soprattutto la figura dell'educatore e dell'animatore presenti quotidianamente in Struttura. In collaborazione ed in accordo con l'educatore, eventuale personale volontario esterno potrà coinvolgere gli ospiti della Struttura in attività d'animazione e socio-ricreative, organizzare attività varie e di socializzazione anche all'esterno nonché realizzare interventi ludico ricreativi.

11. RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE E I SERVIZI TERRITORIALI

È favorita ogni forma di partecipazione all'interno della Struttura di associazioni di volontariato e volontari liberi che vengono accolti e seguiti dal Coordinatore della Struttura stessa. Detto personale volontario è sempre inteso come supporto e mai in sostituzione delle figure professionali presenti nella Struttura.

A tal fine vengono individuati i seguenti obiettivi:

- Rendere la Struttura un luogo ove le Associazioni presenti sul territorio possano svolgere attività, spettacoli e feste;
- Sfatere la concezione ed il luogo comune che vede nella Struttura residenziale un luogo senza ritorno in cui si entra con rassegnazione e con timore, sia da ospite che da familiare o volontario;
- Rendere esplicito e ben visibile che le esperienze e le professionalità che maturano all'interno della Struttura sono patrimonio a disposizione del territorio.

12. MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI

I familiari degli ospiti residenti sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con il proprio parente.

Agli ospiti è consentito ricevere visite ed intrattenere rapporti con persone esterne alla Struttura dalle ore 09.30 alle ore 11.30 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00. In casi particolari e previo accordo, le visite sono consentite anche in orari differenti purché ciò non arrechi disturbo allo stesso ospite o alle altre persone della Struttura.

Inoltre tutte le regole di comportamento sopra riportate si intendono estese ai visitatori e familiari degli ospiti.

13. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione.

14. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

La verifica periodica e continua degli impegni assunti attraverso gli standard dichiarati dei servizi erogati, costituisce una caratteristica irrinunciabile dei principi generali della Carta dei Servizi.

In particolare, per quanto riguarda le modalità di tutela del cittadino rispetto i disservizi, non possono non richiamarsi tutti i principi fissati dall'art.14 del D.Lgs 502/1992, in particolare:

- L'adozione di procedure di reclamo in casi di limitazione o esclusione della fruizione di prestazioni e/o, in generale, per la segnalazione di disservizi;
- I soggetti tenuti all'adozione delle misure di rimozione dei disservizi su segnalazione degli utenti;
- I tempi massimi per provvedere all'eliminazione del disservizio (45 giorni dalla presentazione del reclamo);
- La regolamentazione da parte della Regione della presenza degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti e degli organismi di consultazione degli stessi;
- La partecipazione degli organismi di volontariato e tutela in programmi di miglioramento e adeguamento dei servizi alle esigenze dei cittadini.

Relazione sullo stato degli standard

La Struttura garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

Conferenza dei servizi

La Struttura garantisce la convocazione almeno una volta l'anno della Conferenza dei Servizi Socio-Assistenziali ai fini della verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi ed assicura la partecipazione di operatori e cittadini.

Indagini sulla soddisfazione dei cittadini\utenti

La Struttura garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

15. TEMPI E MODI DEI RECLAMI

Qualora abbiano a verificarsi disservizi, il responsabile di Struttura e/o un suo collaboratore è a disposizione dell'ospite o del suo familiare per chiarire e risolvere eventuali problemi.

PER VENIRE IN CONTRO AGLI OSPITI E ALLE FAMIGLIE

È importante l'ascolto delle esigenze degli ospiti e dei familiari, che permette di migliorare e imparare dalle esperienze che si vivono quotidianamente. A tal fine, oltre tutti i momenti informali di scambio di informazioni che si possono avere con gli ospiti e i familiari, ce ne sono alcuni che si mettono a disposizione in maniera più definitiva e strutturata:

- a) Per informarsi o avere chiarimenti sullo stato di salute e sulle condizioni dell'ospite assistito, ci si può rivolgere al Coordinatore della Struttura e/o all'Ufficio Amministrativo della ASP;
- b) Per inoltrare un reclamo scritto e/o inviare un suggerimento per migliorare i servizi:
 - È possibile utilizzare la casella di posta elettronica ufficiosegreteria@operapiasgobbanoci.it ovvero l'indirizzo di posta elettronica certificata (P.E.C.) aspsgobba@pec.it.

Se invece si preferisce parlare direttamente:

- La direzione della Struttura è a disposizione per incontri, chiarimenti e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, indicazioni per migliorare la qualità dell'assistenza.

Gestione reclami

Qualora abbiano a verificarsi disservizi, il Responsabile di Struttura e/o un suo collaboratore è a disposizione dell'ospite o del suo familiare per chiarire eventuali problemi.

La Struttura, per quanto finora detto, distingue:

- La segnalazione quale cattivo funzionamento del servizio;
- Il reclamo (esposto in maniera formale) ai fini del risarcimento del danno o del ripristino della situazione iniziale.

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

La Struttura ha disposto apposita procedura di trattamento dei reclami al fine di garantire:

- L'imparzialità di trattamento per tutti coloro che avanzano un reclamo ai fini anche di un equo trattamento;
- La riservatezza, per impedire che nessun reclamo o segnalazione sia avanzato per timidezza dall'utente;
- La rapidità di risposta, in modo da definire la controversia quando i fatti siano ancora recenti;
- La facilità di comprensione derivata da una esposizione e da una semplicità di linguaggio;
- La completezza della casistica dei reclami possibili e già regolamentati, pur conservando un grado di flessibilità per la particolarità e l'eccezionalità dei casi.

Le fasi che sono alla base della procedura reclami sono:

1. acquisizione reclamo;
2. analisi reclamo (classificazione);

ASP "A.M.SGOBBA"

RSAA
NOCI (BA)

3. istruttoria del reclamo;
4. formulazione della risposta;
5. eventuale supplemento di istruttoria.

Il Responsabile di Struttura raggruppa ed analizza le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini\utenti e\o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano, provvede a dare risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano entro e non oltre 15 gg, la loro risoluzione dovrà avvenire entro i 30 gg. successivi.

Forme di ristoro e modalità di fruizione di queste da parte dell'utente

- Presentazione di scuse tramite semplice informativa;
- Comunicazione di ripristino del disservizio;
- Comunicazione con motivazione del perché è stato disatteso uno standard dichiarato;
- Rimborso;
- Revisione Piano Individuale di Assistenza (P.A.I.);
- Revisione rette.

16. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è sottoposta a verifica periodica, per l'aggiornamento delle informazioni contenute e per migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

COINVOLGIMENTO DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DI TUTELA DEI DIRITTI

La definizione della Carta costituisce un'ottima occasione per sperimentare o rafforzare forme di collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito di protocolli di intesa con le strutture socio-assistenziali e sanitarie.

Si rammenta che la presenza e la collaborazione degli organismi di volontariato nelle strutture socio-sanitarie ed assistenziali è stata istituzionalizzata con l'art. 14 del D.Lgs. 502/92, che prevede, nell'ambito di detti protocolli, l'adozione di programmi comuni per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini.

APPROVAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA

L'approvazione ed le eventuali modifiche della presente Carta spettano al Consiglio di Amministrazione della ASP.

Non deve essere sottovalutato, peraltro, il processo di coinvolgimento degli operatori nella definizione degli impegni oggetto della Carta dei Servizi. Particolare cura è posta nella diffusione della Carta sia presso il personale, che deve essere consapevole dei suoi contenuti, sia presso la cittadinanza e tutte le istituzioni pubbliche interessate, comunque presenti sul territorio, le organizzazioni sindacali e gli organismi di volontariato e di tutela dei cittadini, anche attraverso la sua pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente (www.operapiasgobbanoci.it).

ASP "A.M.SGOBBA"

RSAA
NOCI (BA)