

**CENTRO DI RIABILITAZIONE
BOGGIANO PICO**
del Piccolo Cottolengo di Don Orione
Via Cellini, 22 – 16143 Genova
Telefono 010/5229500
Fax 010/5229587
e-mail ambulatorio@boggianopico.it

CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi sintetizza lo spirito che anima e accompagna tutte le attività socio assistenziali e i progetti del nostro Ente con **al centro la persona affetta da disabilità fisica, psichica o sensoriale, correlata o meno con l'età, con i suoi bisogni, la sua dignità, la sua qualità di vita.**

Rappresenta un impegno contrattuale giuridicamente rilevante che l'Ente assume con l'utente con i suoi familiari, per individuare e garantire gli impegni di servizio assunti dal Gestore e informare sui diritti e doveri dell'utente, all'interno di un attivo e dinamico rapporto di collaborazione e di informazione.

In un'ottica di miglioramento continuo recepisce i risultati dei test di qualità percepita dagli utenti e di eventuali reclami o suggerimenti degli stessi e li elabora nella revisione annuale.

CARTA DEI SERVIZI quindi come garanzia del presente e come strumento flessibile per il cambiamento e per la crescita, dove i valori umani, etici, della solidarietà e dell'ascolto trovano concretezza e verifica quotidiana.

Una copia è affissa presso il banco della reception, al cui personale può esserne richiesta la stampa.

Il Legale Rappresentante è responsabile dell'applicazione della Carta dei Servizi. L'Ufficio Qualità provvede alla revisione annuale della Carta.

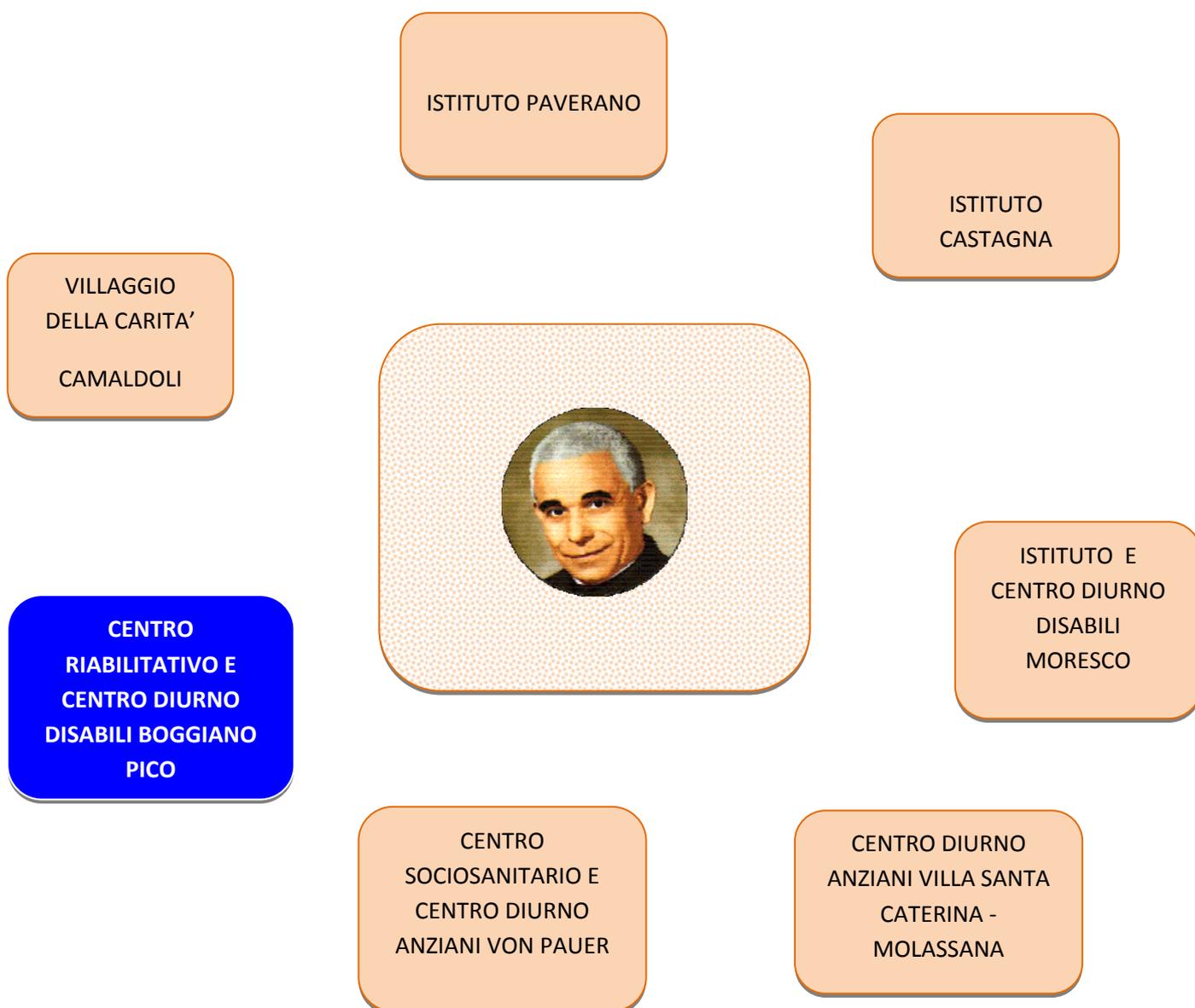
INDICE

- 1. IL PICCOLO COTTOLENGO GENOVESE DI DON ORIONE, LA MISSION, I VALORI ISPIRATORI, I PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 2. Il perché del nome “Boggiano Pico” MODALITA’ DI ACCESSO AL SERVIZIO**
- 3. AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE**
- 4. UBICAZIONE E RAGGIUNGIBILITA’**
- 5. ACCESSO ALLA STRUTTURA**
- 6. AREE DI INTERVENTO**
- 7. SERVIZI OFFERTI**
- 8. PRATICHE BUROCRATICHE DURANTE LA PRESA IN CARICO**
- 9. STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI**
- 10. SUGGERIMENTI E RECLAMI**
- 11. TUTELA DELL’UTENTE**
- 12. NORME DI SICUREZZA**

1. IL PICCOLO COTTOLENGO GENOVESE DI DON ORIONE, LA MISSION E I VALORI ISPIRATORI, PRINCIPI FONDAMENTALI

LA MISSION

Il Piccolo Cottolengo Don Orione è una costellazione di case e presidi nati all'insegna del servizio dell'uomo e della città di Genova, dall'intraprendenza cristiana dal Fondatore della Piccola Opera della Divina Provvidenza, San Luigi Orione.



I VALORI ISPIRATORI

La Carta dei Valori del Piccolo Cottolengo Don Orione si costruisce intorno a due filiere essenziali:

- L'area del carisma specifico
- L'area della professionalità

L'area del carisma specifico

Il Piccolo Cottolengo Don Orione ha come fine specifico l'assistenza e la promozione umana di persone anziane e/o portatrici di handicap autosufficienti e non autosufficienti. La sua storia e soprattutto il carisma di Don Orione guidano ancora il presente e il futuro della sua attività, che è da intendersi come improntata e diretta dalle seguenti prospettive:

1) Il valore sociale della *carità*, inteso come la creazione e la diffusione di una cultura della solidarietà.

2) Il valore ecclesiale della *carità*, che la rende diversa da un semplice raccogliere le sofferenze di oggi. Essa è ben più profonda di questo: nel progetto di Don Orione la carità è il segno vivo di una testimonianza cristiana, talmente forte da attrarre gli uomini all'interno del popolo di Dio: l'Istituto Paverano *“diventerà la ‘cittadella spirituale di Genova’. Altro che la lanterna che sta sullo scoglio! Il Piccolo Cottolengo sarà un ‘faro gigantesco che spanderà la sua luce e il suo calore di carità spirituale anche oltre Genova e oltre l'Italia.”* (LI 53, 7) *“Tanti non sanno capire l'opera di culto, e allora bisognerà unire l'opera di carità”* (Scritti 100, 195).

3) la riabilitazione della disabilità, in qualsiasi forma essa si presenti, al fine di preservare e potenziare l'autonomia della persona e la sua auto-stima. *“La porta del Piccolo Cottolengo non domanda a chi entra se abbia un nome, ma soltanto se abbia un dolore”* (L II, 323ss).

4) La preferenza per gli ultimi, quelli che gli altri non vogliono. *Il Signore ha voluto dare questo a noi, di confortare i rottami dell'umanità, alleviare le ore di angoscia dei nostri fratelli. Questo mi è caro dirvi.”* (Don Orione Parole, V, 314).

5) La socializzazione dell'anziano e del portatore di handicap: la vita comunitaria improntata alla gratuità e alla fratellanza insieme ad un ambiente sereno e festoso agevolano le relazioni significative e richiamano la voglia di vivere, così decisiva per la stessa salute complessiva degli ospiti.

6) La pastorale cattolica dell'anziano e del portatore di handicap, attuata con la saggezza di chi propone e non impone, ma al contempo sa di portare all'uomo un servizio di altissimo valore, inteso nella direzione della ricerca del significato della vita e della morte, del dolore e della vita comunitaria. L'annuncio cristiano e il carisma orionino sono strumenti formidabili di questo servizio alla persona.

L'area professionale

I valori carismatici e umani da soli non costruiscono organizzazioni di aiuto alla persona efficaci e al passo con i bisogni della stessa. Solo una professionalità ricercata e coltivata completa l'universo valoriale di una istituzione: il valore senza professionalità è vuoto, la professionalità senza valore è cieca.

La professionalità non è qui intesa solo come possesso dei requisiti formativi abilitanti di ciascun attore del Piccolo Cottolengo, con ruolo di volta in volta clinico, riabilitativo o assistenziale. La professionalità è qui intesa come predisposizione di una organizzazione/sistema all'interno del quale è possibile:

- lavorare per progetti individualizzati, facendo prevalere il bisogno della persona e non le logiche routinarie o le singole visioni specialistiche;
- lavorare all'interno di un'equipe multidimensionale, potendo condividere idee e linguaggi, e ricomponendo ogni intervento nell'unità della persona destinataria del prendersi-cura;
- migliorare continuamente il servizio, attraverso programmi periodici di verifica di qualità, il lavoro per progetti e l'aggiornamento delle competenze.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il PCDO genovese intende fare propri e dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali, relativi all'erogazione dei servizi, indicati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*:

- 1) Principio di uguaglianza: l'assistenza e le cure mediche erogate devono garantire parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato, senza discriminazioni di sorta
- 2) Principio d'imparzialità: le prestazioni offerte sono improntate a criteri di giustizia, trasparenza ed onestà
- 3) Principio di semplificazione: l'ente si impegna a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure sanitarie, amministrative e burocratiche che debbano essere espletate all'interno o all'esterno della struttura
- 4) Principio di continuità: l'erogazione del servizio è tale da garantire la continuità e la regolarità delle cure e dell'assistenza a tutti gli ospiti. In caso di situazioni che comportino un'irregolarità o un'interruzione del servizio sono previste misure di riorganizzazione interna tali da garantire comunque il minimo disagio per l'utente
- 5) Principio di efficienza: I servizi offerti dalla struttura sono erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.
- 6) Principio di partecipazione: è garantita all'utente la possibilità di esprimere la propria opinione e valutazione in merito al servizio ricevuto (v. Rilevazione periodica della qualità percepita, Procedura reclami/suggerimenti), e partecipare attivamente al progetto di cura e di erogazione dei servizi tramite la condivisione dei progetti assistenziali/ educativi/riabilitativi.
- 7) Tutela della privacy e consenso alle prestazioni: Gli ospiti sono informati sulle procedure relative al trattamento dei dati personali, in base alla normativa vigente (Decreto Legislativo n° 196 del 20/6/2003).

Gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza dei dati personali e sanitari degli ospiti.

Nel caso di particolari procedure diagnostiche e/o terapeutiche che esulano dall'attività sanitaria di base, viene richiesto il consenso informato per iscritto direttamente all'ospite se in grado oppure, in caso contrario, viene coinvolto il familiare di riferimento/ amministratore di sostegno/tutore.

2. IL PERCHE' DEL NOME "Boggiano Pico"

Il centro Boggiano Pico nasce nell'ambito del complesso di Paverano, che ha radici molto lontane. Il nucleo originale, rappresentato dalla Chiesa di San Giovanni Battista, fu consacrato nel 1118. La struttura fu, nei secoli, sede di molti ordini religiosi e, nel 1600, un lazzareto.

Nel 1933 il complesso venne rilevato, grazie alla generosità di alcuni benefattori, da Don Luigi Orione, oggi Santo, per farne sede del suo Piccolo Cottolengo genovese.

Il centro riabilitativo Boggiano Pico, sorge allo scopo di soddisfare diversi bisogni ancora inevasi, con particolare riferimento ad alcune specifiche categorie di disabilità cronica o di disabilità temporanea, nell'ambito delle quali è vitale un percorso riabilitativo e/o di mantenimento dei risultati raggiunti.

Antonio Boggiano Pico nacque a Savona nel 1873 (un anno dopo Don Orione) e morì a Genova all'età di 92 anni.

Nella sua residenza di Corso Magenta 4, dove ancor oggi una lapide lo ricorda così: "...Maestro in Sociologia e Diritto, vice presidente del Consiglio d'Europa, illustrò il foro, la scuola, il Parlamento con fulgido ingegno.

Presidente dell'Unione Popolare dei Cattolici d'Italia, molto lottò e soffersse per l'affermazione dei principi sociali e cristiani. Fu guida sicura e confortatrice per quanti ricorsero in lui. Antonio Boggiano Pico fu da sempre vicino a Don Orione, con il quale intratteneva fraterni rapporti che andavano oltre una semplice, seppur meritoria, attività di consulenza.

I suoi interventi a favore della Piccola Opera della Divina Provvidenza furono tanti e di tale

importanza da farlo poi definire come “il terzo fondatore”, dopo Don Orione e Don Sterpi, suo successore.

Proprio nel 40° anniversario della sua scomparsa il Piccolo Cottolengo ha pensato di onorarne la memoria intitolando a lui, grande amico del Fondatore e dopo di lui dell'Opera, il nuovo Centro di Riabilitazione.

3. AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

Autorizzazione al funzionamento dell'Ambulatorio Boggiano Pico 22/10/2008 con la delibera n°114 secondo la Legge Regionale 20/99.

Autorizzazione al funzionamento del Centro Diurno Boggiano Pico 22/10/2008 con la delibera n°113 secondo la Legge Regionale 20/99.

Accreditamento rilasciato dalla Regione Liguria con DGR n°669 del 21/5/2009.

4. UBICAZIONE E RAGGIUNGIBILITA'

Il centro riabilitativo Boggiano Pico è situato nell'area dell'Istituto Paverano, nelle adiacenze dell'istituto stesso. L'ingresso principale è situato in Via Cellini n° 22, raggiungibile attraverso diverse linee di autobus: 381 ed 84 sulla direttrice di Piazza Solari.

Le linee 37, 47, 48, 82, 356 e 383 si trovano sulla direttrice di Corso Sardegna; da qui, imboccata Via Ayroli, si può salire all'Istituto Paverano attraverso l'ascensore del Centro Von Pauer, situato appunto in Via Ayroli.

Il centralino telefonico del Boggiano Pico, 010/5229500, provvederà a smistare le chiamate ai vari servizi o operatori. In alternativa la chiamata sarà trasferita al centralino dell'Istituto Paverano, 010/52291.

Per informazioni sul centro e per richieste di prima visita, è possibile rivolgersi alternativamente:

- al centralino 010/5229500 dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 17.00 il venerdì dalle 8.30 alle 12.00
- all'indirizzo e-mail ambulatorio@boggianopico.it

5. ACCESSO ALLA STRUTTURA

La segnalazione di un utente al centro Boggiano Pico può avvenire attraverso:

- accesso diretto da parte del privato cittadino
- segnalazione da parte dei consultori ASL o dei NOAD sul territorio
- segnalazione da servizi ospedalieri
- segnalazione ed invio da parte di altri enti di riabilitazione e formazione pubblici e privati

In seguito al primo contatto, che sarà avvenuto tramite una delle modalità sopra descritte, verrà fissata la data di prima visita con l'equipe multidisciplinare del centro.

Nel corso di questo primo appuntamento, sarà effettuato un colloquio conoscitivo con la famiglia, si provvederà alla raccolta di dati anamnestici e clinici dell'utente.

Nel caso in cui le esigenze dell'utente siano compatibili con la tipologia di servizi erogati dal centro, saranno fissati eventuali e successivi appuntamenti relativi ad approfondimenti clinici diagnostici al fine di iniziare una progettazione di intervento da parte dell'equipe multidisciplinare.

Una volta formulata la diagnosi funzionale, al momento della presa in carico, verrà stilato un **PROGETTO RIABILITATIVO / EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO**, che verrà discusso con la famiglia stessa nei suoi contenuti, avrà una data di inizio ed una data di termine, dopo la quale si procederà alla verifica degli obiettivi. Una volta accettato dai familiari, il progetto diviene esecutivo e l'utente è definitivamente preso in carico.

Nel caso in cui le esigenze dell'utente **NON** siano compatibili con la tipologia di servizi erogati dal centro, sarà cura dell'equipe multidisciplinare effettuare comunque un inquadramento

generale delle esigenze dell'utente allo scopo di fornire indicazioni utili alla famiglia e diventando, ove necessario, "tramite" per promuovere l' inserimento presso struttura idonea.

6. AREE DI INTERVENTO

Il centro Boggiano Pico opera nell'ambito delle seguenti tipologie di presidio socio-sanitario:

- Due piani adibiti a SERVIZIO AMBULATORIALE di RIABILITAZIONE, indirizzato prevalentemente ad utenti in età evolutiva, con disabilità permanenti o temporanee; comprende diverse stanze di trattamento, nelle quali operano Tecnici della riabilitazione (logopedisti, psicomotricisti, fisioterapisti, specialisti nell'intervento neuropsicologico) in rapporto "uno a uno" con l'utente.
- Un piano adibito a CENTRO DIURNO, indirizzato ad utenti in età adolescenziale e post-adolescenziale con ritardo mentale, con finalità di "transito" e di integrazione sociale e lavorativa, con permanenza massima strettamente legata alle finalità del progetto individualizzato, attraverso l'attività di Educatori Professionali.

7. SERVIZI OFFERTI

Servizi socio-sanitari

- VALUTAZIONE NEUROPSICHIATRICA alla presa in carico e per tutta la durata del trattamento
- Attività di consulenza e prescrizione PRESIDI
- VALUTAZIONE PSICOLOGICA alla presa in carico e per tutta la durata del trattamento
- Attività di CONSULENZA PER L'INTEGRAZIONE SCOLASTICA e COLLOQUI PERIODICI CON GLI INSEGNANTI allo scopo di integrare il percorso riabilitativo individualizzato con l'attività scolastica
- Attività di CONSULENZA PER LA FORMAZIONE PROFESSIONALE E L'INTEGRAZIONE LAVORATIVA

- Attività di COLLOQUIO CON LA FAMIGLIA programmate nell'ambito del percorso riabilitativo o su richiesta dei familiari stessi
- Attività di COLLOQUIO E SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA
- CONTATTI e COLLABORAZIONE con MEDICO di BASE e/o SPECIALISTI che abbiano in carico l'utente o che, su consiglio del medico di struttura, vengano coinvolti lungo l'iter riabilitativo al fine di puntualizzare il quadro clinico-funzionale
- SERVIZIO RELIGIOSO: al piano terra del centro Boggiano Pico è presente una piccola Cappella con la presenza del Santissimo Sacramento, aperta durante gli orari di funzionamento del centro, presso la quale si celebrerà periodicamente la S. Messa; l'avviso con la data e l'orario delle Funzioni previste sarà affisso con anticipo presso i locali della sala d'attesa, di fronte alla reception

Servizio di ristorazione

- Nell'ambito delle finalità di integrazione sociale e acquisizione delle autonomie, il momento del pranzo potrà svolgersi, secondo le indicazioni del progetto individualizzato, in LOCALI PUBBLICI DI RISTORAZIONE (self-service, bar, etc.), attraverso l'uso di ticket e sempre insieme all'Educatore Professionale;
- Per gli utenti del Centro Diurno è previsto anche il servizio di ristorazione presso i locali della MENSA AZIENDALE dell'Istituto Paverano, situata a circa 150 metri dal centro Boggiano Pico, in piccoli gruppi ed in presenza dell'Educatore
- Nel caso eccezionale in cui uno o più utenti siano impossibilitati a raggiungere un locale pubblico di ristorazione o la mensa aziendale, il servizio mensa dell'Istituto Paverano si impegna a consegnare pasti caldi in numero massimo di 4 coperti, presso la sala comune del Centro Diurno.

Punti di ristoro

- Nella sala d'attesa presso la reception sono presenti distributori automatici di bibite, snack e merendine. Alcuni prodotti contenuti all'interno dei distributori saranno

ipocalorici e saranno disponibili bibite non gassate; compatibilmente con le disponibilità dei fornitori, saranno disponibili anche snack per celiaci.

- All'interno dell'Istituto Paverano è presente un bar interno aperto al pubblico, dotato di un'ampia sala con tavolini e di uno spazio esterno attrezzato. Il bar funziona anche da tavola calda ed è possibile acquistarvi alcuni generi di consumo. E' aperto dalle 7 alle 17,15 dal lunedì al venerdì e dalle 8 alle 12 e dalle 14.30 alle 17,30 del sabato e della domenica.

Telefoni

- Negli spazi all'interno dell'Istituto Paverano sono disponibili telefoni pubblici con funzionamento a monete e a schede, che possono essere acquistate presso il bar interno
- All'interno del Centro Boggiano Pico è ammesso l'uso dei telefoni cellulari, con modalità che non arrechino disturbo alle attività della struttura

Orari di accesso alla struttura e informazioni sull'utente

- L'accesso alla struttura può definirsi libero negli orari di funzionamento; la reception rappresenta l'interfaccia fra accompagnatori/familiari e la struttura stessa. In tal senso, il personale di reception potrà accogliere eventuali richieste da parte dei familiari ed esercitare funzione di filtro, allo scopo di trovare le opportune modalità di risposta.
- Informazioni ed aggiornamenti rispetto a condizioni di salute, percorso riabilitativo e relativi programmi possono essere richiesti, nel rispetto dei principi della privacy, dall'utente stesso se maggiorenne e capace di agire, dalla persona fornita di delega, dai genitori in caso di minore, dall'amministratore di sostegno, dal tutore in caso di interdizione. I colloqui sono parte integrante del progetto stesso e di conseguenza programmati e calendarizzati nell'ambito dello stesso progetto individualizzato e del suo svolgersi nel tempo. Ulteriori esigenze di comunicazione saranno soddisfatte su appuntamento attraverso gli addetti alla reception.

Accesso in auto e posteggio

- Gli utenti in carico alla struttura possono avere accesso all'Istituto Paverano – ingresso di Via Cellini – tramite apposito *pass*, rilasciato dal personale di reception, valido per i giorni di trattamento e per la durata del percorso riabilitativo. Ai piani -2 e -3 del silos sottostante il Boggiano Pico, è possibile posteggiare negli orari di trattamento/visita dell'utente, esibendo il suddetto *pass*.

Varie

- Sopra il centro diurno è presente un TETTO A TERRAZZO, che verrà utilizzato per attività ludico-sportive indirizzate a fini riabilitativi, con la possibilità di allestire un piccolo campo protetto per volley, basket ed altri sport compatibili.

8. PRATICHE BUROCRATICHE DURANTE LA PRESA IN CARICO

Richiesta di copia di cartella clinica: Il modulo per la richiesta di fotocopia di cartella clinica, che contiene anche le indicazioni della modalità di pagamento, viene rilasciato dalla reception del Boggiano Pico.

La fotocopia viene rilasciata, a pagamento, entro 30 gg. dalla data di presentazione della richiesta.

Richiesta certificati: per la richiesta di certificati medici è necessario rivolgersi ai Medici della struttura, tramite il personale di Reception.

Prescrizione presidi: la prescrizione è a carico della Neuropsichiatra Infantile del Centro, su apposita modulistica, in riferimento al Nomenclatore ufficiale, nel contesto del percorso riabilitativo in atto.

9. STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

Indicatori di qualità: Il monitoraggio della qualità assistenziale offerta agli ospiti del nostro Centro prevede l'adozione di indicatori in grado di misurare l'efficacia delle cure prestate. In tal senso sono state individuate le seguenti aree e i relativi indicatori:

- ✓ riunioni d'equipe periodiche sulla discussione dei casi

- ✓ verifiche dei progetti riabilitativi
- ✓ rinnovo progetti riabilitativi
- ✓ utilizzo di strumenti standardizzati per la diagnosi e la cura
- ✓ colloqui periodici con le famiglie
- ✓ incontri periodici con le scuole

Inoltre:

Formazione continua del personale: ogni anno viene elaborato un piano di formazione aziendale per aree, sulla base di bisogni di formazione rilevati con strumenti appositi, con l'obiettivo reale di sviluppo e valorizzazione del personale e del miglioramento organizzativo. Oltre alla formazione obbligatoria per legge (HACCP e SICUREZZA /ANTIINCENDIO), la tipologia dell'intervento formativo comprende:

- ✓ aggiornamento interno all'Istituto in sessioni collettive, rivolte alle varie figure professionali
- ✓ aggiornamento interno all'Istituto presso i reparti per condividere e diffondere in modo omogeneo al personale procedure particolarmente critiche riguardanti l'assistenza
- ✓ Corsi di formazione per animatori, educatori, coordinatori, operatori di assistenza
- ✓ Corsi di formazione per il personale tecnico amministrativo;

Viene favorita la partecipazione degli operatori ad eventi formativi esterni per effettuare l'aggiornamento obbligatorio previsto dalla legge.

L'Istituto è sede di tirocinio per studenti di diversi percorsi universitari o professionali nonché di stage richiesti dal Comune o dalla Provincia nell'ambito di progetti- lavoro convenzionati.

Tirocinanti e stagisti vengono accolti e indirizzati ai vari settori dal Responsabile interno per i tirocinii, e seguiti per tutto il percorso insieme ad un Tutor designato a seconda del settore.

Rischio clinico: è vigente un sistema di segnalazione di eventi avversi nell'ambito della "Procedura di gestione rischio clinico", presente all'interno del Manuale Qualità, che coinvolge tutti gli operatori del settore sociosanitario, al fine di ridurre gli incidenti e gli errori correlati al

processo assistenziale. Questo sistema si avvale di una scheda di segnalazione che può essere inviata con modalità informatica o con consegna a mano, anche in modo anonimo, e che esita in un'attenta analisi dell'evento avverso potenziale od occorso.

Manuale di Qualità: il Manuale di Qualità per l'Accreditamento istituzionale è il contenitore di tutte le procedure che regolano l'attività sanitaria e sociosanitaria, uniformando i comportamenti di tutti gli operatori in base allo standard riportato nelle procedure. La revisione sistematica delle procedure garantisce il loro costante aggiornamento e perfezionamento, mutuato dall'esperienza quotidiana e dall'evoluzione della conoscenza.

Valutazione della qualità percepita dagli utenti: la valutazione della qualità percepita viene effettuata con cadenza annuale nei settori residenziali, mentre nel reparto di riabilitazione viene effettuata al termine della degenza. La rilevazione avviene in forma anonima attraverso questionario.

10. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Le segnalazioni (suggerimenti o reclami) possono essere effettuate mediante compilazione di modulo disponibile in appositi *dispenser* presenti in Istituto e nei reparti, nella bacheca parenti. Il modulo, una volta riempito, verrà consegnato dal reclamante all'Ufficio Informazioni in busta chiusa. Qualora il reclamante preferisse restare anonimo, la segnalazione verrà comunque accettata e procedurata, ma non esiterà in una risposta scritta.

Il Responsabile Tutela Utente invierà la documentazione al Responsabile del settore interessato che, in contatto con il Direttore Religioso, provvederà ad elaborare una risposta scritta nei termini massimi di giorni 30 dalla presentazione del reclamo. Questa risposta verrà quindi consegnata dall'Ufficio Accoglienza direttamente al reclamante o spedita all'indirizzo che questi avrà provveduto a comunicare.

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta o intenda meglio precisare quanto esposto, ha facoltà di inoltrare una nuova istanza scritta con le stesse modalità di cui sopra. E' facoltà del Direttore Religioso intervenire in qualsiasi momento della procedura e, informate le figure coinvolte nell'iter della pratica, avocare a sé la gestione del caso e la

relativa risposta. E' facoltà del Responsabile Qualità avviare una procedura di *audit* in relazione all'oggetto del reclamo.

Gestione dell'apprezzamento: Nel caso di "apprezzamento" chi ne venga formalmente o informalmente in possesso dovrà trasmetterne copia alla Segreteria, che a sua volta, prima di procedere all'archiviazione, dovrà inoltrare il documento al Responsabile Tutela Utente, alla Direzione Religiosa, al Responsabile Qualità, al Dirigente del settore ed al Reparto/Ufficio interessato per la conseguente diffusione e condivisione.

Il RTU procede all'elaborazione di un report complessivo sulle segnalazioni negative e positive, la loro quantità e il loro oggetto prevalente.

La Direzione si avvale delle segnalazioni da parte dell'utente (apprezzamenti o reclami), delle segnalazioni di non conformità, oltre che delle rilevazioni della qualità percepita da parte degli Ospiti e degli *audit* nei reparti, per effettuare un attento riesame con cui programmare un impegno di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

11.TUTELA DELL'UTENTE

Sulla base delle segnalazioni pervenute, previo accertamento della fondatezza, l'Istituto prevede, al fine di garantire la tutela dell'utente, il ristoro in forma specifica, vale a dire il conseguimento delle prestazioni in modo conforme ai parametri quantitativi e qualitativi secondo quanto contenuto nella Carta dei Servizi.

A tal fine il Responsabile del settore oggetto della segnalazione accertata garantisce in relazione all'evento un intervento risolutivo nel più breve tempo possibile, attraverso il coinvolgimento delle figure professionali interessate.

L'utente verrà informato sullo stato di avanzamento della segnalazione presa in carico.

12.NORME DI SICUREZZA

L'Istituto ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo 626/94 (modificato dal testo unico sulla sicurezza – Decreto Lgs.81/08) riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli utenti presenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza unico per l'intero

complesso, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale dell'Istituto.

A tutti i lavoratori è assicurata la formazione e/o le informazioni generali sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.