



Carta dei Servizi

Comunità Alloggio per Anziani

“Casa della Divina Provvidenza Rovitti

Casa della Divina Provvidenza Rovitti - San Giuseppe”



Medical Center Onlus
Società cooperativa sociale

PREMESSA

La Carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione di cui l'Ente si dota allo scopo di informare con la maggiore trasparenza possibile gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni. Si tratta di un "vademecum" che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire. Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente. La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'anziano all'interno della struttura, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale e l'efficacia e efficienza dell'assistenza.

ART. 1

FINALITA' E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

Le Comunità alloggio denominate "**Casa della Divina Provvidenza Rovitti**" e **Casa della Divina Provvidenza Rovitti San Giuseppe**", ubicate in Francavilla M.ma (CS) alla Via Iolanda n. 2, gestite dalla "**MEDICAL CENTER**" società cooperativa sociale a R.L. con sede legale in Cassano allo Jonio (CS) alla Via Vittorio Bachelet, 28 – Partita IVA 02860360789, PEC: coop@pec.medicalcenteronlust.it sono una strutture residenziali a prevalente accoglienza alberghiera destinate ad accogliere anziani che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.

Le Comunità sono organizzate in modo tale da poter garantire agli ospiti la necessaria assistenza, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità. La nostra finalità è quella di migliorare la qualità della vita dell'anziano, di evitare l'isolamento e l'emarginazione e di favorire l'integrazione sociale, offrire spazi di attività di animazione, offrendo, altresì, attività ricreative e sollecitanti le azioni quotidiane di gestione di sé ed i rapporti interpersonali per limitare la dipendenza. L'obiettivo dell'attività è quello di tutelare la dignità e la personalità di ciascun ospite salvaguardando i suoi diritti alla difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso a offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

ART. 2

MODALITA' DI AMMISSIONE - RETTA DI RICOVERO - RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO DELLA RETTA DI RICOVERO – DIMISSIONI

2.1 MODALITA' DI AMMISSIONE

L'ammissione nella struttura è richiesta dall'interessato con domanda rivolta al Presidente della Società Cooperativa Sociale "Medical Center".

La domanda di ammissione deve essere compilata su apposita modulistica predisposta e disponibile presso la sede amministrativa della struttura.

La stessa deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato. Essa deve essere corredata da:

1. certificazione del medico curante (attestante lo stato di salute e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita comunitaria);
2. autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n.445/2000 in merito alla residenza, situazione di famiglia;
3. autocertificazioni rese ai sensi del D.P.R. n.445/2000 in merito al reddito percepito proveniente da pensioni e/o pensione di accompagnamento, ecc.;
4. apposita dichiarazione con la quale i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti ai sensi dell'art. 433 del C.C. o coloro che se ne occupano si impegnano al pagamento della retta mensile di ricovero;

L'ospite è tenuto a presentare al momento dell'ingresso i seguenti documenti:

1. copia fotostatica fronte / retro di documento di identità valido;
2. tessera S.S.N.;
3. tessera codice fiscale;
4. eventuale tessera esenzione tickets sanitari;
5. eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
6. documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri precedenti;

A cura del Coordinatore viene predisposta apposita cartella personale dell'ospite, completa di ogni dato anagrafico, sanitario, familiare ed economico. L'accesso alla cartella personale è consentito esclusivamente all'ospite, al personale medico ed infermieristico, al Responsabile del Servizio ed al Coordinatore della struttura e tutti i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

Al momento dell'ingresso l'ospite viene allocato in camera doppia tenendo conto della disponibilità della struttura.

L'ammissione alla struttura avviene previo provvedimento del Responsabile del Servizio teso alla verifica del possesso dei requisiti previsti per l'ammissione.

2.2 FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

L'ammissione alla struttura avverrà secondo l'ordine cronologico delle domande e, qualora le stesse risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere la lista di attesa gestita in ordine cronologico di arrivo al protocollo della Struttura.

Nel caso di inserimento a termine, la valutazione programmata verifica le condizioni dell'Ospite e propone eventuale proroga o dimissioni.

La dimissione può avvenire anche anticipatamente, su richiesta dell'Ospite o di un familiare referente, comunicando per iscritto al Responsabile della Residenza la decorrenza della dimissione. Tale richiesta viene conservata in cartella. Per garantire la continuità assistenziale, in caso di rientro a domicilio, si prevede la comunicazione tempestiva al medico curante che provvederà, previa valutazione, all'attivazione delle Cure Domiciliari per il proseguimento dell'assistenza a domicilio.

Nel caso di non disponibilità del posto letto nella struttura chiesta dall'utente, potrà essere inserito temporaneamente presso un'altra struttura o essere inserito in una lista di attesa. L'inserimento avverrà non appena si rende disponibile un posto letto nella struttura indicata.

2.3 RETTA DI RICOVERO

L'istanza di ricovero deve essere inoltrata al Comune ove ha la residenza anagrafica l'assistito. Il Comune, ricevuta l'istanza, espleta l'iter procedurale per la valutazione del bisogno finale al fine della corretta individuazione della tipologia della struttura:

1. istanza dell'utente di essere ricoverato nella struttura;
2. relazione sociale con valutazione del bisogno redatta dall'assistente sociale del Comune o dell'A.S. di residenza dell'assistito ai sensi dell'art. 6 della L.R. 23/03;
3. certificazione anagrafica;
4. relazione sanitaria redatta dal medico curante dell'assistito o da altro specialista dalla quale risulta la compatibilità all'inserimento in struttura comunitaria;
5. certificazione reddituale –ISE, ISEE, Mod. 730, CUD (se disponibili), o certificazione rilasciata dai competenti uffici da cui risulti l'attribuzione di emolumenti relativi a pensioni a vario titolo percepite, invalidità civile, indennità di accompagnamento, invalidità di lavoro, ecc. anche non costituendo reddito ai fini Irpef, o dichiarazione sostitutiva di certificazione dell'utente, o di chi ne fa le veci, di tutte le somme percepite a qualsiasi titolo contenente, inoltre, l'esplicito riferimento di avere o non avere fatto richiesta per il riconoscimento dell'Indennità di accompagnamento e che la stessa verrà versata alla struttura in caso di concessione per il periodo di effettivo ricovero;
6. dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. 445/2000 con la quale il soggetto, consapevole delle sanzioni previste per chi rilascia dichiarazioni mendaci, si impegna a comunicare immediatamente ogni variazione intervenuta sugli emolumenti di cui al punto 5.

Completata l'istruttoria il Comune adotta l'atto amministrativo per il ricovero individuando la struttura idonea al bisogno dell'utente e determinando, altresì, la quota a carico dell'utente e la conseguente quota a carico della Regione (del Comune non appena andrà a regime la L.R. 23 del 2003),

che non potrà comunque superare i limiti previsti dalla Giunta regionale con proprio atto amministrativo, che attualmente è la citata D.G.R. 824/2004.

La data di decorrenza del ricovero è quella dell'adozione del relativo provvedimento deliberativo del Comune. Può essere stabilita una data diversa con provvedimento motivato e, comunque, non antecedente la data dell'istanza di ricovero.

Il Comune inoltra l'atto amministrativo di ricovero al Settore Politiche Sociali della Regione Calabria ai fini dell'adozione del definitivo atto di autorizzazione al ricovero.

Per motivi urgenti, le procedure di ricovero sopra descritte possono essere derogate su disposizione dell'Autorità di pubblica sicurezza che ha l'obbligo di informare il Comune di residenza dell'assistito. Quest'ultimo entro 24 ore dovrà informare il settore politiche sociali della Regione, per l'adozione del provvedimento consequenziale. In tal caso, se il ricovero dovesse superare la capacità recettiva della struttura, il Comune, di concerto con il settore politiche sociali della Regione Calabria entro le 24 ore successive individuano la struttura idonea ad accogliere l'anziano stabilendo le opportune modalità riguardo il trasferimento dell'ospite.

La pensione di accompagnamento, se percepita, dovrà essere versata per intero alla struttura.

Se al momento del ricovero si è in attesa di ricevere gli arretrati della pensione di accompagnamento, gli stessi dovranno essere computati al reddito percepito ed andranno ad integrare la retta dovuta.

La retta di ricovero dovrà essere versata entro i primi giorni del mese di riferimento.

In caso di degenza ospedaliera o rientro a domicilio, o, comunque, per assenza temporanea dalla struttura per periodi superiori ai 30 giorni gli ospiti mantengono il diritto alla conservazione del posto ed hanno diritto alla riduzione della retta mensile nella misura pari al 30% dell'intero importo.

Il diritto alla conservazione del posto decade quando l'assenza si protrae oltre i 90 giorni per motivi diversi dalla degenza ospedaliera.

2.4 RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO DELLA RETTA DI RICOVERO

Per il ritardo nel pagamento della retta di ricovero si applicheranno gli interessi legali sulla somma dovuta.

In caso di mancato pagamento di n. 1 mensilità l'Ente emetterà sollecito di pagamento nei confronti del soggetto garante stabilendo un termine di 15 giorni entro il quale provvedere.

Qualora il mancato pagamento della retta si protragga per 2 mesi consecutivi si disporrà la dimissione dell'ospite dalla struttura e si darà corso all'avvio del procedimento di recupero coattivo delle somme.

2.5 DIMISSIONI

La Comunità Alloggio “*Casa della Divina Provvidenza - Rovitti*” si riserva la facoltà, anche dopo l'accettazione della domanda di ammissione, di approfondire attraverso colloqui o ulteriore documentazione, la conoscenza dell'ospite per valutarne meglio le possibilità di adattamento e, ove dovesse accertare l'inesistenza di requisiti generali previsti per l'ammissione, potrà recedere dal rapporto al quale avesse già aderito e predisporre il procedimento di dimissione.

L'ospite può essere dimesso in qualsiasi momento:

- per volontà propria con preavviso di almeno 15 giorni;
- per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza sia all'interno che all'esterno della struttura;
- per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita della struttura;
- per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche-sanitarie dell'ospite qualora l'Ente non sia nelle condizioni di approntare le necessarie condizioni di assistenza sia dal punto di vista della struttura, sia dal punto di vista del personale;
- per mancato pagamento della retta di ricovero a termini del precedente punto 2.4.

Il provvedimento di dimissione è adottato dal Consiglio di Amministrazione della Struttura.

ART. 3

SERVIZI EROGATI COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO

Nella retta di ricovero sono comprese le seguenti prestazioni di natura alberghiera, assistenziale e sanitaria:

1. Assistenza residenziale con pernottamento;
2. Servizio mensa: la preparazione dei pasti viene effettuata dal personale interno alla struttura e potrà variare in relazione alle stagioni dell'anno ed a esigenze pratiche della cucina. Per particolari tipologie di utenza sono adottati appositi menù sulla base delle diete personalizzate predisposte dal medico di base. Per gli utenti con problemi di masticazione e/o deglutizione vengono garantiti pasti a base di omogeneizzati di carne, verdura e frutta, con prodotti freschi. A tutti gli ospiti è fornita adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti.
3. Servizio lavanderia e guardaroba: l'ospite all'atto dell'ingresso dovrà disporre di tutto il corredo personale quale biancheria intima, vestiario, biancheria per il letto e quant'altro necessario. Ogni capo verrà contraddistinto da un numero identificativo dell'ospite. Il servizio lavanderia è garantito mediante personale interno il quale provvede al lavaggio, alla stiratura, al rammendo ed alla riconsegna della biancheria nelle rispettive camere. L'ospite ha, tuttavia, la facoltà di affidare la propria biancheria sporca a lavanderie esterne a proprie spese.
4. Pulizia giornaliera ordinaria e straordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature;

5. Servizio di comunicazione telefonica nei reparti e distribuzione posta;
6. Servizi di natura assistenziale diurna e notturna: alzata, cura dell'igiene della persona (bagno settimanale assistito e igiene giornaliera), vestizione, somministrazione dei pasti, aiuto alle persone in caso di semi autosufficienza, messa a letto, disbrigo delle pratiche amministrative, prescrizione e ritiro medicinali e sussidi medici, interventi rivolti alla cura della persona.
7. Interventi di natura infermieristica e sanitaria: è garantito il servizio di assistenza infermieristica giornaliera (solo diurno) da parte di operatori qualificati professionali ed il servizio di accesso settimanale del medico di base. E', inoltre, possibile usufruire del servizio di guardia medica notturna e festiva. Il costo del servizio infermieristico è a carico della struttura.
8. Interventi tesi al miglioramento della qualità della vita: attività sociali, cognitive e ricreative, giochi di società ludico – ricreativi, giochi cognitivi e stimolo della memoria, esercizi per lo stimolo della motorietà, test, gite e passeggiate esterne, musiche, feste in occasione di ricorrenze religiose, incontri con scolaresche ed associazioni), attività culturali ed espressive (partecipazione alla vita religiosa, lettura di quotidiani e riviste, lavori di cartonage, laboratori di pittura, laboratorio teatrale, ginnastica dolce ed altre attività espressive).

Oltre all'assistenza del Medico di Medicina Generale e del personale infermieristico, agli ospiti vengono garantite le prestazioni specialistiche, gli esami strumentali e gli esami di laboratorio con trasporto a carico della struttura, le spese degli esami specialistici saranno a carico dell'ospite.

In caso di ricovero in ospedale l'Ospite è accompagnato da copia del diario giornaliero e referti di esami recenti; sarà compito della Responsabile mantenere i rapporti con l'Unità Operativa durante il periodo di ricovero.

Il Responsabile della Residenza cura l'ammissione dell'Ospite, ne facilita i rapporti interpersonali e gestisce i rapporti con i familiari. Inoltre, cura l'organizzazione della struttura e si fa carico di tutte le necessità inerenti il suo buon funzionamento sia sotto l'aspetto assistenziale che amministrativo. Il Responsabile elabora un programma delle attività giornaliere dell'ospite, ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione della attività (piano di lavoro), di raccordo ed integrazione tra gli operatori, l'infermiere ed i Medici di Medicina Generale.

Facilita la partecipazione degli operatori ad attività formative per aggiornamento e formazione permanente.

La responsabilità clinica degli Ospiti è affidata al Medico di Medicina Generale secondo quanto previsto dalla convenzione nazionale e dall'accordo integrativo regionale.

L'accesso del Medico di Medicina Generale avviene in maniera programmata dove vengono esplicitati obiettivi, strumenti e metodi di intervento, tempi di realizzazione e modalità di verifica.

Il Medico di Medicina Generale è tenuto inoltre ad assicurare visite ed interventi anche in situazioni non programmate, come in caso di urgenze, con le stesse modalità previste a domicilio. In caso

non sia possibile ricorrere al Medico di Medicina Generale per le urgenze-emergenze l'operatore in servizio attiva il Servizio di Continuità Assistenziale o la C.O.118.

L'Infermiere Professionale svolge un'attenta e continua osservazione e monitoraggio dell'ospite; garantisce l'assistenza di base e una fattiva collaborazione con gli operatori addetti alla cura della persona per soddisfare globalmente i bisogni dell'anziano fragile.

L'assistenza socio-sanitaria è garantita da personale in possesso di specifiche qualifiche (OSS), prevede:

1. bagno in vasca, doccia o bagno al letto, lavaggio dei capelli almeno una volta a settimana;
2. cure igieniche parziali una volta al giorno o quando necessario, igiene orale dopo i pasti;
3. prevenzione e trattamento dell'incontinenza;
4. assistenza all'alimentazione nel rispetto dei tempi di deglutizione.

Il servizio alberghiero viene garantito all'ospite dal momento in cui viene accolto all'interno della struttura. Sono inoltre a disposizione, su richiesta, parrucchiera e podologa per trattamenti periodici. Il servizio garantisce la pulizia e l'igiene dei locali e arredi secondo il programma e le procedure individuate nel piano di pulizia e sanificazione.

ART. 4

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO

Non sono compresi nella retta di ricovero le seguenti prestazioni per le quali il soggetto tenuto al pagamento della retta deve provvedere a proprie spese:

1. Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal SSN;
2. Medicinali e sussidi sanitari a pagamento;
3. Trasporti ed accompagnamento per attendere a cure mediche, terapie medico-riabilitative, visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi;
4. Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari;
5. Spese per acquisto di capi di abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali;
6. Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.

ART. 5

REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite si impegna a:

- Osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni ed il calendario predisposto;
- Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati. Si impegna, altresì, ad adeguarsi alla richiesta della Struttura di garantire la corretta utilizzazione degli stessi in relazione alle proprie capacità psico – fisiche;
- Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata dall'Ente di accedere nell'alloggio per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
- Risarcire l'Ente di eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;
- Far uso di un abbigliamento decente e decoroso;
- Rispettare le normali regole di convivenza ed ogni altra norma che l'Ente emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti.
- E' fatto divieto agli ospiti di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche e stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro.

Compatibilmente con le norme sulla installazione, l'ospite potrà, previa autorizzazione della Struttura, usufruire di apparecchiatura telefonica privata in camera a suo totale carico e spese per quanto concerne la installazione della linea, la manutenzione e il pagamento delle fatture di consumo. L'Ente potrà in qualsiasi momento revocare tale autorizzazione quando riscontri un uso improprio degli apparecchi, contrario al buon senso ed alle disposizioni di legge.

Di norma le somme di denaro degli ospiti dovranno essere gestite dai familiari da loro incaricati.

L'Ente provvederà alla custodia dei beni e delle somme di denaro che gli vengono affidati dagli assistiti o dai loro familiari, rilasciando apposita ricevuta di deposito e potranno essere gestite dal personale amministrativo della struttura secondo modalità che verranno individuate di caso in caso dietro apposito rendiconto.

L'Ente declina, invece, ogni responsabilità per i valori in beni e denaro conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.

In caso di decesso degli ospiti gli oggetti e le somme di denaro conservati potranno essere ritirati dai legittimi eredi, accertati a mezzo di adeguata documentazione, salvo il saldo di eventuale debito dell'ospite nei confronti della struttura.

In caso di assenza di eredi i beni suddetti rimarranno in custodia alla struttura in attesa di disposizioni conformi alla legge e potranno essere trattenuti dall'Ente.

ART. 6

ORARI DELLA VITA QUOTIDIANA

La vita quotidiana all'interno della struttura è regolata dai seguenti orari, fermo restando che gli stessi potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse necessità degli ospiti:

- ore 7.00-9.00 sveglia, igiene personale e colazione;
- ore 9.00-12,00 attività sanitarie, ricreative e di animazione, uscite all'esterno;
- ore 12.00 pranzo;
- ore 13.00-16.00 riposo pomeridiano e merenda
- ore 16.00 – 18.00 attività ricreative e di animazione, ascolto della SS Messa nella Cappella della struttura;
- ore 19,00 cena;
- ore 21.00 messa a letto

ART. 7

VISITE DI PARENTI ED AMICI

Sono ammesse le visite di parenti ed amici esclusivamente negli orari indicati e, comunque, al di fuori delle ore del riposo, delle pulizie e dei pasti.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.

E' opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti.

L'orario di accesso dei visitatori è stabilito come segue:

- **MATTINO** dalle ore 9.00 alle ore 11.30
- **POMERIGGIO** dalle ore 15.30 alle ore 18.30

È fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba e di consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile.

Gli ospiti godono di piena libertà di entrata e uscita con il solo obbligo di osservare l'orario dei pasti e il rientro serale fissato alle ore 19.00. L'ospite assente alla distribuzione dei pasti non ha diritto ad alcuna riduzione della retta.

In caso di ospiti non completamente autonomi l'uscita è consentita solo con l'accompagnamento da parte di familiari, amici e personale facente parte del volontariato previo consenso della Struttura.

ART.8

DIRITTI DEGLI OSPITI

Personalizzazione: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione: l'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire una assistenza personalizzata all'ospite.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza individualizzato per ogni anziano. L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla religione ed alle opinioni politiche. Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di uguaglianza ed imparzialità, la struttura è dotata di un ufficio amministrativo che svolge anche il servizio relativo all'informazione.

Continuità: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

Diritto all'informazione e alla partecipazione: La struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione.

Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile e paziente. In armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione la struttura ha attivato un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione tra struttura erogatrice di servizi e utenza. In tale ambito ha incentivato la presenza e l'attività degli organismi di volontariato.

Proposte e reclami: Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti. I reclami vanno presentati per iscritto direttamente alla Struttura la quale provvederà tramite il proprio responsabile ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate. Il responsabile garantisce all'utente l'invio entro i termini di legge di una risposta relativa all'esito del reclamo proposto.

ART. 9

RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

La struttura si avvale dell'ausilio di volontari che svolgono anche compiti di collaborazione e sussidio nell'espletamento dei servizi quotidiani quali, a titolo esemplificativo, la supervisione degli ospiti, il servizio di portineria, lo smistamento della posta e delle telefonate, i rapporti con i familiari.

È favorita la collaborazione del volontariato e dei familiari indirizzata verso forme di socializzazione e di animazione in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura.

I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione della Struttura e nell'esercizio del proprio operato devono attenersi ai programmi concordati e, comunque, astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

La struttura può avvalersi, inoltre, dei volontari del Servizio Civile Nazionale nel rispetto delle norme di legge che regolano la materia.

Come contattarci

Per ogni informazione o comunicazione sul servizio, è possibile rivolgersi:

- agli uffici della Società Cooperativa Sociale “Medical Center” siti in Lauropoli, Via Pietro Nenni, 6 – 87011 Cassano allo Jonio (CS) negli orari d'ufficio, al numero di telefono 09811984154 ovvero inviando un fax al numero 09811984154 oppure una e-mail all'indirizzo info@medicalcenteronlus.it;
- direttamente alla comunità alloggio “Casa della Divina Provvidenza” sito in Francavilla Marittima (CS) Via Iolanda, 2 con telefono e fax 0981994399 – 0981992175 o inviando una mail all'indirizzo casarovitti@medicalcenteronlus.it