

*CENTRO SOCIO RIABILITATIVO
RESIDENZIALE*

Ferrara, Novembre 2018

Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV. 11 DEL 01/11/2018 Pag. 2/12
---------------------------	--------------------------	--

Gentile utente,

il documento che sta leggendo è la "Carta dei Servizi".

Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura e i servizi a Sua disposizione, nonché gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, bensì un mezzo per consentire la scelta della struttura che più risponde ai bisogni ed alle aspettative, quando si presenta la necessità di realizzare un'esperienza di assistenza e cura propria o di un familiare.

La Struttura è sempre stata consapevole del ruolo sociale svolto e ha sempre agito con spirito di collaborazione con gli enti invianti.

In questo documento oltre alle informazioni più generali troverà una descrizione approfondita dei servizi medico-infermieristici-riabilitativi, educativi ed assistenziali, nonché del servizio alberghiero e delle modalità di accesso.

La invitiamo a offrirci i Suoi consigli e a presentare eventuali reclami che ci impegniamo fin da ora ad ascoltare e soddisfare.

In sintesi, l'obiettivo che si pone questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino e cioè "conoscere" per poter scegliere e verificare.

Il Legale Rappresentante

Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV. 11 DEL 01/11/2018 Pag. 3/12
---------------------------	--------------------------	--

SOMMARIO

1.	PREMESSA	4
2.	MISSIONE ED OBIETTIVI GENERALI.....	5
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI	5
4.	SERVIZI EROGATI.....	6
5.	STRUMENTI.....	6
5.1.	Standard di Qualità del servizio	6
5.2.	Struttura e come arrivare.....	9
5.3.	Valutazione e monitoraggio del servizio.....	10
6.	TRASPARENZA	10
7.	TUTELA E RECLAMI.....	10
8.	ORGANIGRAMMA.....	11
8.1.	Rappresentanti e Responsabili della Struttura.....	11
8.2.	Servizio prevenzione e protezione	11
8.3.	Formazione.....	12
9.	ALLEGATI	12

Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV. 11 DEL 01/11/2018 Pag. 4/12
---------------------------	--------------------------	--

1. PREMESSA

Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale (CSRR) Malacarne ha inteso predisporre questo documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri ospiti in ottemperanza a:

- Linee Guida n. 2/95 “Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale”.
- DGR 564/2000 “Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12/10/1998, n.34”.
- DGR 514/2009 “Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari
- DGR 1336/2010 Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per servizi residenziali socio-sanitari per disabili valevole per l'accreditamento transitorio

Si fa pure riferimento per quanto attiene altre fonti normative a:

- Decreto legislativo 196/2003 “Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”
- Documento sulla Sicurezza e sull'analisi dei rischi (D.L. 81/08).

La presente recepisce, per quanto di interesse, anche quanto indicato dal contratto di servizio stipulato dalla scrivente con l'Azienda USL di Ferrara e il Comune di Ferrara in relazione agli ospiti “accreditati”.

La presente *Carta dei Servizi* definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi all'ospite.

In particolare essa:

- Costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un Sistema Qualità Aziendale ispirato agli standard UNI EN ISO 9001: 2008.
- Stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con degli standard verificabili.
- Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite, ed a fronte di queste, per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- Prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

La Carta dei Servizi è costituita da una parte generale e da singole schede “Standard di prodotto/servizio” di regolamentazione dei servizi disponibili presso la struttura. Essa costituisce documento contrattuale con il regolamento interno di gestione e il contratto di accettazione, come previsto dallo stesso “CONTRATTO DI ACCETTAZIONE”.

Questo documento approvato dall'Amministratore Unico, ha validità dal 01/10/2015.
E sarà modificato a seguito di modificazioni dell'organizzazione.

Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV. 11 DEL 01/11/2018 Pag. 5/12
---------------------------	--------------------------	--

2. MISSIONE ED OBIETTIVI GENERALI

Le motivazioni che guidano la gestione del CSRR sono essenzialmente da ricondurre ad alcuni obiettivi. In particolare:

- assicurare un processo di crescita della qualità del servizio di assistenza e cura della persona portatrice di Handicap anche di tipo psichiatrico, sulla base di criteri e modalità di erogazione del servizio in linea con le più avanzate tendenze e in ottemperanza alle normative vigenti in tema di soddisfacimento delle esigenze dell'ospite;
- assicurare le migliori condizioni di salute degli ospiti attraverso una attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche, con una particolare attenzione alla prevenzione;
- garantire i portatori di Interesse (Enti di controllo, SSR, Enti locali, ecc) nonché i privati cittadini la qualità dei servizi erogati, attraverso l'adozione di idonei indicatori di misurazione.

Il perseguimento di tali obiettivi trova fondamento nell'adozione di alcuni principi guida nello svolgimento delle attività e nell'erogazione del servizio.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura si basa sul principio di eguaglianza degli ospiti.

Le regole che determinano il rapporto fra l'Ospite e la Struttura sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

La struttura ed il personale sanitario - assistenziale, proprio od esterno, si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di maggiore handicap, o appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Nei confronti degli ospiti/utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

Continuità del servizio

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte degli operatori addetti.

Rispetto della dignità del paziente e tutela delle informazioni

Viene assicurato il rispetto della dignità e dell'autonomia dell'ospite in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo la personalizzazione dell'assistenza, l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni, oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

Efficacia ed Efficienza

La Struttura si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV. 11 DEL 01/11/2018 Pag. 6/12
---------------------------	--------------------------	--

Professionalità e tecnologie

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura all'ospite.

A tal fine la Struttura presta particolare attenzione all'assunzione di personale socio-sanitario qualificato, nonché alla formazione sui temi attinenti la qualità delle prestazioni e servizi erogati, la sicurezza sul lavoro e l'autocontrollo.

Tutela dell'ambiente

La struttura riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

4. SERVIZI EROGATI

Centro Socio Riabilitativo Residenziale "Malacarne" è rivolto a persone adulte con disabilità che presentano rilevanti problematiche a livello comportamentale, associate ad un quadro di grave disturbo relazionale ed insufficienza mentale. Il centro si pone al contempo l'obiettivo di promuovere l'integrazione sociale degli ospiti e il mantenimento di relazioni significative con i loro familiari.

Il Centro fornisce ai suoi ospiti, persone non autosufficienti e/o non autonome, un intervento continuativo, sostitutivo dell'ambito familiare o di altre condizioni, tale da garantire loro modalità adeguate e funzionali per fruire di buone condizioni di vita, di salute psicofisica e di relazione interpersonale nonostante le difficoltà che presentano. Per ogni disabile accolto viene redatto a cura del personale educativo e valutato dall'equipe multidisciplinare un progetto individualizzato, educativo riabilitativo da tradursi nella quotidianità in attività individuali e di gruppo mirate e personalizzate per l'acquisizione, lo sviluppo e il mantenimento di capacità comportamentali e affettivo relazionali; tale progetto è oggetto di confronto costante con la famiglia in incontri individuali periodici e/o al bisogno.

Periodicamente sono organizzati incontri con tutti i familiari per la presentazione delle attività svolte e/o da programmare.

Il CSRR ha una capacità ricettiva di 19 posti letto, autorizzati con atto del 25/02/2005 rilasciata dal Comune di Ferrara, la struttura ha ottenuto con determina sempre del Comune di Ferrara n. DD-2010-391 del 28/12/2010 l'accreditamento transitorio per 11 posti letto, accoglie ospiti disabili e ospiti a valenza psichiatrica o in regime di accreditamento o di convenzionamento.

5. STRUMENTI

5.1. Standard di Qualità del servizio

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi, sono definiti parametri oggettivi di riferimento e vengono introdotti standard relativi alla prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente divulgati agli ospiti ed a parti terze interessate, costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio, sia del grado di soddisfazione da parte degli ospiti, dei loro familiari e degli enti interessati.

Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV. 11 DEL 01/11/2018 Pag. 7/12
---------------------------	--------------------------	--

Gli standard sono espressamente previsti nelle schede “Standard di Prodotto e Servizio”.

La Struttura ritiene che i seguenti fattori siano determinanti per la qualità dei servizi erogati all’ospite:

- Rispondenza, in termini di servizi erogati, alle reali ed espresse esigenze degli ospiti;
- Continuità e regolarità nella erogazione dei servizi;
- Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte dell’ospite o da terze parti interessate autorizzate;
- Comportamento del personale.

Rispondenza alle esigenze degli ospiti

I servizi assistenziali e di cura erogati sono personalizzati in funzione delle specifiche esigenze rilevate dagli operatori ed espresse dagli ospiti. Agli ospiti è consentito personalizzare la propria stanza con piccoli arredi e suppellettili previa verifica di compatibilità a cura dell’equipe.

Continuità e regolarità del servizio

La Residenza si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di assistenza e cura.

Il conseguimento degli obiettivi di continuità e regolarità è determinato da:

- una pianificazione delle attività/servizi che la struttura è tenuta ad osservare;
- una presenza costante nell’arco delle 24 ore di personale idoneo all’erogazione dei servizi pianificati ed alla soluzione di situazioni di emergenza;
- regole di gestione e controllo per l’erogazione dei servizi ispirati alle normative ISO 9001.

Completezza ed accessibilità alle informazioni

La Struttura comunica con l’Ospite e le terze parti che lo rappresentano, attraverso gli strumenti indicati allo specifico punto, utilizzando strumenti chiari, comprensibili ed accessibili agli interessati.

Alle richieste ed ai reclami scritti dagli ospiti o di terzi parti, viene assicurata risposta scritta.

Comportamento del Personale

Il comportamento del personale - dipendente e non - addetto all’erogazione dei servizi regolamentati, è determinante sia ai fini dell’assolvimento dei requisiti normativi previsti dal legislatore, sia per l’immagine della Struttura.

Pertanto tutto il personale è tenuto a relazionarsi con gli ospiti e i loro familiari con rispetto e cortesia rispondendo ai loro bisogni.

Tutti i dipendenti sono muniti di tesserino di riconoscimento che riportata foto, nome e qualifica.

Informazioni all’ospite ed a terzi rappresentanti (Amministratore di Sostegno e Tutori): modalità di accesso

La Struttura utilizza una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione, affinché l’Ospite, o terzi in sua rappresentanza, siano informati sulle procedure che regolano:

- l’accesso alla struttura,
- l’erogazione dei servizi e le iniziative realizzate,
- il rilascio di informazioni sullo stato e sulle condizioni di salute dell’assistito,
- sui costi dei servizi erogati.

Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV. 11 DEL 01/11/2018 Pag. 8/12
---------------------------	--------------------------	--

La Struttura si impegna affinché tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili agli interessati.

Alle richieste ed ai reclami scritti viene assicurata risposta scritta.

L'accesso alle informazioni sottostà alle disposizioni legislative relative alla Privacy (D.Lgs. 196/2003).

Tali strumenti informativi, oltre la presente Carta dei Servizi, consistono in:

- a) Comunicazioni formali e verbali da parte del personale della struttura;
- b) Visione documentazione sanitaria (Cartella clinica);
- c) Condivisione del Progetto PAI e del Progetto (PAI: Piano Assistenziale Individuale, PEI: Piano Educativo Individualizzato, sia in fase di prima redazione, sia dei successivi aggiornamenti);

Nella seguente tabella sono definite le modalità ed i punti di accesso alle informazioni

DOVE, COSA, A CHI E QUANDO CHIEDERE INFORMAZIONI

LUOGO	COSA CHIEDERE	PERSONALE	ORARI	TELEFONO
Ufficio Del Coordinatore	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Informazioni sui servizi</i> 	Coordinatore	Su appuntamento dalle 9,00 alle 16,00 dal Lunedì al Venerdì	Telefonare allo 0532/209388
Infermeria/Guardiola	<ul style="list-style-type: none"> • informazioni infermieristiche e socio – assistenziali ed educative riabilitative 	Infermiere, Educatore Fisioterapista	Su appuntamento dalle ore 8.00 alle 19.00	<i>Recarsi in struttura</i>
Ambulatorio Medico	<ul style="list-style-type: none"> • <i>informazioni sulla salute del paziente</i> 	Medico curante	Su appuntamento: Lun – Mer- Ven dalle 8.30 alle 13.30 Mar-Gio dalle 11 alle 13	<i>Recarsi in struttura</i>
Ufficio Amministrativo (Reception Ingresso)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Informazioni Amministrative</i> • Modalità di pagamento • Ritiro fatture e documenti fiscali 	Personale di segreteria e amministrativo	dalle 08.30 alle 17.00 dal Lunedì al Venerdì. Sabato dalle 9.30 alle 12.30	<i>Telefonare allo 0532/209388</i>

Altre informazioni di carattere generale e relative ad iniziative straordinarie od occasionali sono affisse all'ingresso.

L'utente inoltre può comunicare con l'esterno utilizzando il proprio cellulare, della cui conservazione è responsabile, o utilizzando il servizio a pagamento di telefono di struttura.

L'utente può mantenere contatti con l'ambiente esterno anche con uscite temporanee, previamente concordate ed autorizzate come da apposito regolamento. Tali contatti sono agevolati anche da un ampio orario di apertura della struttura.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.Lgs.196/2003 sulla Privacy non vengono forniti telefonicamente informazioni cliniche sugli ospiti.

Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV. 11 DEL 01/11/2018 Pag. 9/12
---------------------------	--------------------------	--

Per il medesimo motivo e al fine di garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene concessa solo al personale autorizzato.

Per le modalità di richiesta di copia della documentazione clinica si rimanda alla scheda di regolamentazione del servizio n.1: Accesso alla Struttura.

VISITE AGLI OSPITI

L'accesso dei familiari è consentito tutti i giorni al di fuori degli orari dei pasti:

- dalle 09,00 alle 11,30
- dalle 15,00 alle 17,30

L'accesso dei familiari, vista la particolarità dell'utenza, potrà comunque essere differenziata da ospite ad ospite, previa valutazione individualizzata del personale educativo (PAI/PEI).

CRITERI E MODALITA'

Al momento dell'arrivo nella struttura i familiari sono tenuti a farsi riconoscere dal personale del reparto e per qualsiasi necessità può rivolgersi agli operatori presenti.

Il familiare deve attenersi alle disposizioni medico-sanitarie stabilite per l'ospite.

In nessun caso il familiare può:

- somministrare dolci ed alimenti senza la preventiva autorizzazione da parte dell'infermiera;
- somministrare farmaci;
- svolgere attività assistenziali di nessun tipo;
- accedere a servizi e locali in maniera autonoma senza la preventiva autorizzazione.

Il familiare può, previa richiesta scritta e sotto la sua responsabilità, accompagnare l'ospite al di fuori della struttura comunicando il periodo di assenza nell'apposito modulo di uscita degli ospiti.

Eventuali esigenze legate ad emergenze o situazioni particolari sono soggette ad autorizzazione da parte del Coordinatore.

5.2. Struttura e come arrivare

Il CSRR occupa una porzione di un ex convento in un Palazzo storico nel Centro della città di Ferrara, ed è stata aperto nel 2005; è collocato nell'immediata vicinanza dell'ex Ospedale Sant'Anna di Corso Giovecca.

Dispone di stanze a uno e a due letti per un totale di 19 posti letto, dotate di servizi igienici attrezzati, spazi comuni e sale ristorante, e di un giardino; compatibilmente alle condizioni degli ospiti sono rispettate le scelte religiose.

Il reparto si sviluppa su due piani e si presenta come un'entità autosufficiente per quanto riguarda gli spazi e i servizi.

Gli ambienti interni sono stati concepiti per il rispetto della privacy e per un'adeguata assistenza alla particolare tipologia degli ospiti.

Le camere dispongono di bagno in camera, letti articolati ed erogatori di ossigeno centralizzato.

Per una maggiore identificazione della tipologia e della ubicazione dei locali della struttura si fa riferimento alle piante esposte nell'ingresso e ai singoli piani.

Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV. 11 DEL 01/11/2018 Pag. 10/12
---------------------------	--------------------------	---

Come arrivare

Accedere al centro storico della città da Corso Porta Po se si proviene dalla zona nord della città o Corso Porta Mare se si proviene dalla zona sud est, svoltare in via Mortara e proseguire per 300-400 metri fino alla trasversale a destra di via Bellaria, proseguire per 20 metri e svoltare a sinistra nel parcheggio della struttura.

5.3. Valutazione e monitoraggio del servizio

La residenza si impegna, periodicamente, ad effettuare una analisi sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato.

L'indagine viene effettuata attraverso un questionario distribuito agli ospiti e/o loro familiari.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita hanno lo scopo di consentire alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è parte integrante della pianificazione annuale degli obiettivi aziendali, definita in relazione alle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

6. TRASPARENZA

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella Carta dei servizi sono soggetti ad un costante processo di confronto diretto con gli ospiti e/o le terze parti che li rappresentano (servizio inviante, familiari, associazioni se presenti).

La Direzione instaura rapporti di collaborazione e confronto con enti terzi presenti sul territorio di pertinenza (ASL, Comune, Istituzioni Pubbliche, Associazioni ecc) interessati alla miglior erogazione dei servizi della struttura.

Al fine di garantire la qualità dei servizi la Direzione esegue:

- analisi ed approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione dell'ospite o terze parti interessate
- verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall'ospite o dalle terze parti interessate.

7. TUTELA E RECLAMI

La Struttura assicura che gli utenti siano protetti da ogni forma di abuso. A questo fine ha definito modalità e procedure per la garanzia dei diritti degli utenti cui gli operatori tutti devono attenersi, per permettere il rispetto del diritto all'informazione, il rilascio del consenso informato, la tutela della privacy, il rispetto delle indicazioni dell'ospite in tema preferenze di culto, di attività da svolgere e scelte alimentari e di vestiario, fino ad un accompagnamento dignitoso nelle fasi terminali di vita.

La struttura inoltre periodicamente organizza corsi di formazione ai propri operatori aventi ad oggetto la relazione e la comunicazione.

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi potranno essere segnalati alla Direzione o al Coordinatore di Servizio da parte degli interessati.

Per tutelare i diritti dell'ospite, la Direzione garantisce la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo il servizio erogato, nel rispetto della specifica procedura. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e apportare, conseguentemente, interventi di miglioramento.

Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV. 11 DEL 01/11/2018 Pag. 11/12
---------------------------	--------------------------	---

L'ospite o le terze parti che lo rappresentano, possono presentare reclamo attraverso invio di lettera o fax con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata. Potrà essere compilato e consegnato direttamente alla segreteria il modulo "Suggerimenti e Reclami" allegato alla presente Carta dei Servizi e a disposizione all'ingresso della Struttura.

Nella presentazione del reclamo si dovranno fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema e, se possibile, gli eventuali suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi espletati e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere il riesame del reclamo inoltrato da parte del Legale rappresentante, per un definitiva risposta.

8. ORGANIGRAMMA

8.1. *Rappresentanti e Responsabili della Struttura*

Rappresentante Legale	Dr. Lino Riemma
Coordinatore di Servizio	Dr.ssa Luana Carmen Tarquinio
Supervisore tecnico	Dr.ssa Irene Benini
Medico di Medicina Generale	Dr.ssa Marcella Gennari
Responsabile Accreditamento Qualità	Dr.ssa Manuela Campidelli

Inoltre, operano in struttura le seguenti figure professionali:

Infermieri Professionali

Educatori

Fisioterapisti

Operatori Socio-Sanitari

Gli operatori della struttura sono in possesso dei titoli previsti dalle normative in vigore.

8.2. *Servizio prevenzione e protezione*

La Struttura ha istituito il servizio di prevenzione e protezione interno composto da: un responsabile, un preposto (coordinatore), il medico competente, il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e dagli addetti alle emergenze (incendio e primo soccorso).

È stato redatto il Documento di Valutazione dei Rischi in merito ai rischi specifici realmente presenti, il documento di valutazione del rischio incendio e il relativo piano di emergenza interno (PEI) da adottare in caso di incendio o eventi tipo alluvione, terremoto; è stata altresì individuata e formata la squadra di emergenza antincendio e primo soccorso in grado di attuare proprio tale piano.

Inoltre:

Unità Locale CSRR Malacarne

Casa di Cura Salus srl	CARTA DEI SERVIZI	REV. 11 DEL 01/11/2018 Pag. 12/12
---------------------------	--------------------------	---

- I percorsi di emergenza sono segnalati e gli estintori sono posizionati secondo le norme vigenti.
- Le uscite di sicurezza sono individuate da apposite luci di emergenza e sono segnalati i percorsi di fuga.
- Le uscite più vicine per l'eventuale fuga sono identificabili con facilità osservando le planimetrie esposte nei locali.
- Idranti ed estintori sono indicati da appositi cartelli e nelle planimetrie.
- È in funzione un impianto di rilevazione dei fumi installato secondo le norme vigenti.
- Il piano di emergenza e di evacuazione prevede, in caso di necessità, l'intervento del personale preposto per assistere e guidare ospiti, visitatori e personale verso un luogo sicuro; periodicamente viene eseguita la simulazione di evacuazione della struttura.

8.3 Formazione

Il personale partecipa alla formazione sui temi attinenti la sicurezza sul lavoro, l'autocontrollo, la qualità delle prestazioni e servizi erogati. Annualmente viene redatto il piano di formazione.

9. ALLEGATI

Regolamento interno di gestione
Schede di regolamentazione dei servizi
Modulo suggerimenti e reclami