

Hotel David

Nova Età S.r.l.

Casa di Riposo - Casa Protetta

Viale Finlandia, 19 – 44020 Lido Nazioni (FE) Tel. e Fax 0533.379188
Internet: www.novaeta.it- Posta elettronica: info@novaeta.it

CARTA DEI SERVIZI

LUGLIO 2004

INDICE

1. PRESENTAZIONE

1.1. La missione

1.2. Le scelte

1.3. Qualità del servizio

1.4. Presentazione dell'Organizzazione

2. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

2.1 La Casa Protetta e La Casa di Riposo

2.1.1 Natura e finalità del servizio

2.1.2 Organizzazione della struttura

2.1.3 Prestazioni e servizi forniti agli Ospiti

2.1.4 Ammissioni

2.1.5 Dimissioni

2.2 Ammissioni

2.3 Dimissioni

3. STANDARD DI QUALITÀ

4. TUTELA DEI DIRITTI E DEI DOVERI

4.1 Responsabilità dell'organizzazione

4.1.1 Movimentazione dell'anziano: Ammissione /Dimissione ed allontanamento temporaneo

4.1.2 Rapporti con i Familiari

4.1.3 Libertà personale

4.1.4 Assegnazione stanza

4.1.5 Custodia e deposito valori

4.2 Responsabilità e diritti dell'Ospite

4.2.1 Diritto all'informazione

4.2.2 Corredo Personale

4.2.3 Presenza dei Familiari

4.3 Rette

4.4 Reclami e ricorsi

4.5 Informazione e partecipazione

5. ALLEGATI

All. 1 Organigramma

All. 2 Standard di qualità

All. 3 Scheda per Casa protetta e Casa di Riposo

1. PRESENTAZIONE

Questa è la prima edizione della **Carta dei Servizi** dell'Hotel David.

Si tratta di una dichiarazione **"trasparente"** dei Servizi offerti e delle modalità di erogazione degli stessi.

L'impostazione e la stesura del documento è stata preceduta da un proficuo lavoro di **consultazione e confronto** con un gruppo di familiari, volontari e dipendenti rappresentanti gli anziani Ospiti dell'Hotel David.

Essendo la prima Carta dei Servizi non pretende certamente di essere esaustiva ma vuole, soprattutto, rispondere all'obiettivo di fornire agli Ospiti, alle Aziende Sanitarie, alle Istituzioni regionali e locali e, non da ultimo, agli operatori interni un quadro più completo possibile dei servizi e delle prestazioni offerte ma anche dei traguardi verso i quali l'Ente gestore dell'Hotel David è proiettato.

Proprio perché questo documento non vuole essere un obbligo formale ma uno strumento di **"comunicazione esterna"** delle nostre conoscenze e competenze tecniche, della nostra professionalità e della nostra lunga esperienza oltre che del nostro interesse al mondo degli anziani, l'Ente gestore si impegna ad aggiornarlo periodicamente per rendere conto delle modificazioni e degli inevitabili cambiamenti che interverranno nella realtà dinamica che descrive.

1.1 La missione

Oggi l'Hotel David rappresenta per l'area costiera ferrarese una fondamentale risorsa e un punto di riferimento per i suoi anziani e per le loro famiglie.

L'Hotel David è un'organizzazione cui spetta un importante ruolo nell'assistenza della popolazione anziana del territorio di riferimento. I cittadini del territorio trovano in essa un punto di riferimento nel momento più delicato della loro vita o di quella dei loro familiari.

Da anni, infatti, l'Hotel David risponde alle esigenze degli anziani della terza e quarta età che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati arricchendo e valorizzando la rete cittadina dei servizi socio-assistenziali a favore della popolazione anziana.

1.2 Le scelte

Le scelte dell'Hotel David derivano dalla cultura e dai valori che l'organizzazione ha fatto propri traducendoli in scelte operative.

I valori fondamentali su cui l'Hotel David costruirà il futuro sono:

1. il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei bisogni e aspettative dell'Ospite;
2. La personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto finalizzate a rendere la vita all'interno dell' "istituzione" più vicina possibile alla vita nella propria residenza;
3. L'apertura al territorio con l'obiettivo di creare un'integrazione ed un collegamento tra gli anziani e il territorio circostante (associazioni, scuole ecc.) abolendo lo stereotipo dell'ospizio "chiuso" ed isolato;
4. La diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'Ente gestore come garanzia di una cultura del "servizio";
5. L'efficienza nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo, l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.

1.3 La qualità del servizio

In questi ultimi anni l'ascolto dell'Ospite e delle sue esigenze è stato sostenuto dal diffondersi delle logiche della Qualità. Come è noto, questo approccio si basa su alcune concetti base quali:

- saper mettere l'Ospite al primo posto;
- migliorare continuamente i servizi erogati,

- coinvolgere le risorse umane,

La definizione della Carta dei Servizi si colloca a pieno titolo in questo più ampio movimento della Qualità e persegue l'importante obiettivo di riequilibrare il rapporto con l'Ospite e con i suoi famigliari.

Con essa l'Ente gestore dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con l'Ospite ed esplicita come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse.

Il famigliare e quando possibile lo stesso Ospite possono scegliere sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

La Direzione dell'Hotel David ha specifiche responsabilità relative all'elaborazione della Carta dei Servizi e all'adeguamento dell'Ente gestore al rispetto di quanto in essa stabilito oltre che alla introduzione e mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità, cioè un sistema di attività e servizi integrati e finalizzati agli obiettivi definite dalla direzione.

In particolare tale sistema intende:

- offrire prestazioni personalizzate e che tengano conto dei bisogni specifici e "unici" degli Ospiti perfezionando piani individualizzati sempre più "sostanziosi";
- offrire agli Ospiti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- garantire la sicurezza degli Ospiti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale;
- garantire una formazione adeguata ed estesa a tutto il personale dell'Ente gestore sia sui contenuti tecnici che sulle tematiche relative alla qualità, alla comunicazione e alle relazioni interpersonali;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;

- semplificare i percorsi interni ed esterni con il fine di erogare servizi e prestazioni nel minor tempo possibile;
- fornire informazioni chiare ed esaurienti ai Cittadini sui servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di prestazione

1.4 Presentazione dell'Hotel David.

La Casa di Riposo/Casa Protetta "Hotel David" nasce nel 1988, la trasformazione da Hotel a 3 stelle a struttura ricettiva per anziani è avvenuta seguendo le direttive regionali in materia; il risultato è un centro per anziani che si differenzia per aspetto strutturale e per posizione logistica (200 metri dal mare). Queste caratteristiche garantiscono un diverso impatto nel momento dell'ingresso e durante la permanenza, ed anche la possibilità di trascorrere un soggiorno temporaneo simile ad una vacanza.

2. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

2.1 La Casa Protetta e La Casa di Riposo

2.1.1 Natura e finalità del servizio

La Casa Protetta è una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, con bisogni assistenziali di diversa intensità (disturbi comportamentali, elevati bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate).

La Casa di Riposo è una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani autosufficienti o con bisogni assistenziali di lieve gravità, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Entrambe hanno il compito di fornire ospitalità e assistenza, occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offrire stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di

mantenimento e riattivazione. Fornire altresì assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano Ospite.

2.1.2 Organizzazione della struttura

Allo stato attuale la ricettività della Casa protetta è di 44 posti letto, mentre quella della Casa di Riposo è di 59 posti letto.

Nel servizio opera personale Assistente di Base (AdB) coordinato da Responsabili delle Attività Assistenziali (RAA), secondo quanto stabilito dalle Direttive regionali in materia.

L'attività Socio-assistenziale della Casa Protetta fa capo al Coordinatore Socio-assistenziale Responsabile di Struttura.

È assicurata altresì l'attività di animazione tramite apposito personale specializzato.

Le prestazioni di carattere sanitario vengono garantite da un Medico di Base, da una équipe di infermieri professionali, da un terapeuta della riabilitazione ed al bisogno da specialisti esterni.

2.1.3 Prestazioni e servizi forniti agli Ospiti

La struttura garantisce ai propri Ospiti, in relazione alle caratteristiche ed ai bisogni individuali, le seguenti prestazioni:

- Assistenza di base diurna e notturna in conformità alla normativa regionale in materia. Il servizio comprende tutte le attività di assistenza dell'anziano per lo svolgimento delle funzioni di vita quotidiana in relazione al livello di autonomia personale relative a: igiene personale quotidiana, cura dell'abbigliamento e dell'alimentazione, somministrazione pasti, deambulazione, ecc.
- Assistenza sanitaria comprensiva di prestazioni medico generiche, infermieristiche e di somministrazione dei farmaci, attività riabilitative svolte da un Fisioterapista su indicazione specialistica, con fini di prevenzione, cura, riattivazione.
- Assistenza farmaceutica ad integrazione delle prestazioni sanitarie convenzionate.
- Attività di mobilitazione, occupazionali e ricreativo-culturali e aggregative per il mantenimento della vita di relazione all'interno della struttura e nel contesto sociale esterno (attività manuali semplici,

lettura del giornale, giochi, proiezioni, ascolto di musica, feste, ginnastica di gruppo, tombola settimanale, passeggiate e brevi gite, ecc.).

- Servizio alberghiero comprensivo di colazione, pranzo e cena, guardaroba, lavanderia, servizio di pulizia e riordino dei locali.
- Servizio di barbiere e parrucchiera interno. In alternativa, per esigenze particolari, presso la struttura ma con professionista esterno e a pagamento.
- Servizio di pedicure a pagamento.
- Servizio di trasporto presso presidi ospedalieri pubblici del Distretto di Ferrara a pagamento.

Tali servizi sono forniti solo all'interno della struttura, pertanto, al momento di un eventuale ricovero in ospedale o assenza per altri motivi, i servizi sono sospesi come anche ogni prestazione di tipo assistenziale o alberghiera.

Le prestazioni sopra indicate vengono fornite tramite personale professionalmente preparato e qualificato, dipendente dell'Ente gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale.

L'assistenza religiosa è assicurata nel rispetto della volontà e libertà dei singoli.

2.2 Ammissioni

La domanda va inviata o consegnata alla Direzione della Hotel David Viale Finlandia, 19 — 44020 Lido Nazioni (FE), firmata dal diretto interessato e/o dai familiari e/o dal tutore e/o dal curatore (Responsabili del caso) corredata dai seguenti documenti:

- certificato medico attestante le condizioni di salute.
- autocertificazione attestante la residenza.
- autocertificazione attestante lo stato di famiglia.

Le domande sono accolte in base:

- alla disponibilità dei posti e tipologia di assistenza richiesta da ogni singolo caso, si cerca di verificare l'eventuale esistenza di condizioni che potrebbero indurre disagio nell'equilibrio operativo della struttura con l'inserimento del nuovo Ospite, in ragione delle sue particolari condizioni psico-fisiche.
- all'ordine cronologico in cui sono pervenute.

L'ammissione avviene dopo l'espletamento di tutte le formalità previste e la sottoscrizione della obbligazione da parte del familiare o chi per esso, il quale si impegna alla corresponsione della retta di mantenimento e si rende pertanto referente per eventuali necessità o problematiche dell'Ospite.

Qualora i familiari non siano in grado di assicurare la quota prevista, l'ammissione è autorizzata previo impegno formale del Comune di residenza dell'utente al pagamento della retta.

Ai sensi della D.Lgs 196/03, si precisa che i dati acquisiti sono esclusivamente quelli necessari al perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente gestore e richiesti dalle normative vigenti per l'erogazione dell'assistenza.

Il loro trattamento sarà improntato a liceità, correttezza e riservatezza, previa informazione dettagliata all'interessato e previa acquisizione del consenso scritto nei casi previsti dalla normativa.

Per ogni Ospite, all'atto dell'ingresso, viene predisposto un piano di intervento personalizzato, coerente con quello già eventualmente stilato dall'U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica).

2.3 Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire su richiesta dell'Ospite o dei suoi familiari, comunicando alla Direzione la data di uscita almeno otto giorni prima.

In caso di inosservanza sono a carico degli Ospiti o dei loro familiari i giorni di retta fino ad un massimo di otto giorni.

L'Ente gestore ha facoltà di proporre il trasferimento dell'Ospite in un reparto diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle mutate condizioni psicofisiche dell'Ospite, concordando con i familiari, o con il Responsabile del Caso, il servizio più adeguato.

L'Ente gestore può altresì dimettere l'Ospite in caso di mancato rispetto delle norme statutarie e regolamentari.

Costituisce, inoltre, motivo di dimissione la morosità nel pagamento delle rette da parte dell'Ospite.

3. STANDARD DI QUALITÀ

La direzione dell'Hotel David, intendendo stabilire un **patto** con i Cittadini e gli Ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i propri servizi, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi ed i propri standard di qualità nell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono già raggiunti e garantiti agli Ospiti, oppure sono impegni per il futuro che richiederanno, da parte dell'Ente gestore, sforzi operativi ed investimenti in termini di risorse umane e materiali.

È chiaramente visibile l'impegno dell'Hotel David ad essere trasparente: l'Ente gestore si sta organizzando per dotarsi di diversi strumenti per verificare la qualità del servizio erogato dal punto di vista degli Ospiti, tra i quali le verifiche del Comitato Consultivo Misto e le indagini di Customer Satisfaction.

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli utenti si riferiscono ad alcune aree specifiche del Servizio:

- AREA ASSISTENZIALE
- AREA ALBERGHIERA
- DIRITTO ALL'INFORMAZIONE
- PERSONALIZZAZIONE/UMANIZZAZIONE

4. TUTELA DEI DIRITTI E DEI DOVERI

L'Hotel David al fine di tutelare i propri Ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno intende stabilire alcune basilari regole di convivenza. Nel fissare tali regole intende fare tesoro e valorizzare gli stili di vita e le abitudini degli Ospiti, pur nella consapevolezza che ciascun individuo è diverso dagli altri e manifesta bisogni ed aspettative differenti.

Imparare a vivere in comunità ad una certa età non è cosa facile e scontata: spesso i livelli di conflittualità con gli altri Ospiti, con il servizio e a volte con gli stessi familiari, sono evidenti e non sempre riconducibili a standard accettabili.

La Comunità di per sé ha bisogno di tali regole.

4.1 Responsabilità dell'Ente gestore

4.1.1 Movimentazione dell'Ospite: Ammissione/Dimissione ed allontanamento temporaneo

- L' Ospite dell'Hotel David gode di ogni libertà di entrata ed uscita nel rispetto della quiete degli altri residenti, dandone comunicazione preventiva al personale in servizio in quel momento.
- L'Hotel David rimane aperto dalle ore 8.00 alle ore 20.30: ingressi ed uscite diverse devono essere comunicati alla Direzione.
- È facoltà degli Ospiti ricevere liberamente visite nelle ore stabilite del giorno nei locali della Struttura.
- L'Ospite può rinunciare alla permanenza in struttura mediante sua richiesta scritta o dei parenti.
- L'allontanamento spontaneo dell'Ospite non comporta alcuna responsabilità dell'Hotel David, essendo l'ammissione volontaria.

L'Hotel David può dimettere l'Ospite, preavvisando i famigliari o il Responsabile del caso qualora:

- vengano a modificarsi le condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione consentendone il ritorno al domicilio o, in caso di aggravamento, richiedendone il ricovero in una Struttura specialistica;
- ci sia un grave ed accertato rifiuto dell'Ospite alla vita comunitaria con grave compromissione del suo stato fisico;
- ci sia morosità nel pagamento della retta.

4.1.2 Rapporti con i familiari

In caso di decesso di un Ospite, l'Ente gestore ne dà immediata comunicazione ai familiari o al Responsabile del caso.

In caso di irreperibilità degli stessi o qualora non siano state date disposizioni precise in proposito, l'Ente gestore provvederà attivando l'ufficio comunale preposto. La restituzione agli uffici competenti degli eventuali ausili e/o presidi deve avvenire a cura del familiare e/o chi per esso.

4.1.3 Libertà personale

L'Ente gestore, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative o coercitive della libertà personale, salvo su

specifiche prescrizioni mediche, per motivi di sicurezza o terapeutici. Il medico registrerà in cartella i tempi di applicazione, il motivo e l'ausilio da adottare, con informazione del parente a cui verrà richiesta firma per presa visione.

4.1.4 Assegnazione stanza

Il giorno dell'ingresso, all'Ospite viene assegnata una stanza, secondo disponibilità e possibilità su decisione del Coordinatore della Struttura. Il Coordinatore, qualora sia richiesto da esigenze della vita comunitaria, ha altresì facoltà di trasferire l'Ospite in altra stanza.

Nella sistemazione degli Ospiti si ha riguardo al sesso ed alle condizioni fisiche connesse alla assistenza, con esclusione di altre valutazioni riferite al censo, alla provenienza, alla religione ed alla data di ammissione.

4.1.5 Custodia e deposito valori

La direzione dell'Hotel David non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli Ospiti nelle proprie stanze. Su richiesta ed autorizzazione scritta dell'Ospite o dei familiari l'Ente gestore svolge funzioni di depositario a titolo gratuito ai sensi degli artt. 1766 e seguenti del Codice Civile.

4.2 Responsabilità e diritti dell'Ospite

4.2.1 Diritto all'informazione

L'Ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette. In caso d'incapacità dell'Ospite tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

4.2.2 Corredo personale

All'ingresso l'Ospite deve disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni fisiche e concordato con la Referente delle Attività Assistenziali di Nucleo ed opportunamente numerato.

L'elenco del corredo minimo indispensabile all'ingresso verrà concordato con l'Ospite o i familiari durante la visita di pre-ingresso.

L'Ospite o i familiari sono tenuti ad integrare il corredo iniziale ogni qualvolta la Referente delle Attività Assistenziali ne ravveda la necessità.

Il guardaroba dell'anziano deve essere inventariato al momento dell'ingresso ed ogni qualvolta si richieda la necessità di integrare la dotazione di vestiario per la stagione estiva ed invernale.

4.2.3 Presenza dei famigliari

L'Ente gestore dell'Hotel David opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria. Gli orari delle visite consentono ampie possibilità di presenza nell'arco della giornata. La richiesta di visite in orari extra va concordata a seconda delle singole problematiche con il Coordinatore della Casa Protetta.

In presenza di familiari in grado di provvedere, viene richiesta una collaborazione, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo Ospite e le possibilità/disponibilità delle famiglie, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi relazionali e solidaristici con il nucleo familiare di origine.

In caso di ricovero dell'Ospite presso una Struttura Ospedaliera compete ai familiari stessi assistere l'anziano fino al suo rientro presso l'Hotel David.

Presenza durante l'assunzione dei pasti:

È possibile per i familiari e conoscenti fare visita all'Ospite durante la somministrazione del pranzo e della cena cercando di non disturbare il lavoro degli operatori ed essendo presenti per un massimo di 1 visitatore alla volta.

Essendo il momento della somministrazione del pasto un momento molto importante e delicato per gli Ospiti è opportuno che i familiari non discutano le diete personali degli anziani in quel contesto ma chiedano spiegazioni al Referente del Nucleo o all'Infermiere professionale.

Ai familiari è vietato l'accesso in cucina così come l'accesso ai frigoriferi ed alle attrezzature. Al fine di tutelare la salute della comunità di anziani (pericolo tossinfezioni alimentari) è vietato per chiunque portare cibi cucinati a casa senza autorizzazione.

Presenza nelle camere di degenza:

I visitatori degli Ospiti per rispetto della privacy e per consentire il lavoro agli operatori, sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

L'Ente gestore fornisce Servizi in grado di rispondere ai bisogni dei propri Ospiti: qualora l'anziano o il familiare ritenesse opportuno, in particolari situazioni, chiedere la collaborazione

di assistenti esterni dovrà sottoporre la proposta alla Coordinatore dell'Ente gestore e concordarne le modalità. L'Ente gestore potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere il proprio parere in quanto tale collaborazione deve integrarsi con le attività della Struttura.

In caso di parere negativo dell'Ente gestore l'Ospite o il familiare dovrà interrompere tale forma di collaborazione.

4.3 Rette

La retta è deliberata annualmente dal Consiglio di Amministrazione sulla base dei costi previsti.

La retta è comprensiva di tutte le prestazioni previste nel servizio in cui avviene l'ammissione.

L'Ospite, o il Responsabile del caso che ha sottoscritto la domanda di ingresso, provvede a versare la retta mensile entro i primi dieci giorni del mese di competenza.

La prima mensilità non verrà restituita in nessun caso di uscita anticipata dell'Ospite (anche in caso di decesso), verrà restituita la retta relativa ai giorni non usufruiti nel caso di uscita anticipata decisa dalla Direzione.

In caso di assenza, ovvero qualora gli Ospiti si assentino per vari motivi (ricoveri, soggiorni ecc.) sono tenuti al pagamento della retta per l'importo stabilito, per la conservazione del posto. Eventuali variazioni o riduzioni della retta verranno specificate nella delibera che definisce la retta stessa.

Nel caso in cui l'Ospite o il referente dichiarino di non essere in grado di far fronte al pagamento della retta, sarà sua cura inoltrare domanda di integrazione al Comune di residenza.

In caso di dimissione, decesso o trasferimento ad altra struttura, la Direzione provvede alla restituzione della retta corrispondente ai giorni non usufruiti.

L'Ospite può essere altresì dimesso d'ufficio, qualora ci sia morosità nel pagamento della retta.

L'importo della retta di ricovero, l'elencazione dei servizi offerti, l'organigramma del personale sono contenuti nell'allegato alla presente carta dei servizi..

4.4 Reclami e ricorsi

L'Hotel David garantisce il diritto dei Cittadini ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui Servizi attraverso:

Versione 4

- ◆ segnalazione presentata al Coordinatore della Struttura;
- ◆ utilizzazione dell'apposita "cassetta dei suggerimenti e dei reclami", localizzata presso la Reception all'ingresso;

L'Ospite o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e dei regolamenti o comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona possono presentare formale ricorso alla direzione, che direttamente o tramite suo delegato risponderà per iscritto entro 10 giorni.

4.5 Informazione e partecipazione

L'"Hotel David" che opera per :

- coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi dei Servizi;
- garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività

promuove:

- la costituzione di un Comitato Consultivo Misto composto da Ospiti, Parenti, Volontari, Personale dell'Hotel David con il compito di monitorare il livello di applicazione degli intendimenti esplicitati nella presente Carta dei Servizi attraverso verifiche periodiche sul gradimento degli Ospiti.
- Incontri con gli Ospiti ed i familiari al fine di:
 - favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività;
 - comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del Servizio;
 - incontri con altri Enti, con le Associazioni di Volontariato o singoli volontari al fine di raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una sempre migliore qualità del Servizio.

L'Ente gestore dell'Hotel David si impegna annualmente ad aggiornare la presente Carta dei Servizi sulla base di cambiamenti organizzativi rilevanti e sulle esigenze emerse in sede di convocazione del Comitato Consultivo Misto.

5. ALLEGATI

All. 1 Organigramma

All. 2 Standard di qualità

All. 3 Scheda per Casa protetta e Casa di Riposo

Lido Nazioni, 30-07-2004

| PER ACCETTAZIONE | |
|---------------------------|-----------------------|
| Per l'Hotel David | Per l'Utente |
| Anziano | La Direzione _____ |
| _____ | Familiare _____ |
| - Lido Nazioni , _____ | |