



Azienda pubblica di servizi alla persona ITIS
via G. Pascoli n. 31 - 34129 TRIESTE

CARTA DEI SERVIZI DELL'OSPEDALE DI COMUNITA'

Gentile Signora, Egregio Signore,

con la presente carta dei servizi viene presentato il servizio sperimentale dell'Ospedale di Comunità, sito in via Pascoli 31 all'interno del comprensorio dell'Azienda di Servizi alla Persona ITIS realizzato in collaborazione tra l'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina e l'Azienda di Servizi alla Persona ITIS .

Si tratta di un servizio innovativo, previsto dal Piano Nazionale di Resistenza e Resilienza, che si aggiunge e si integra con i Servizi residenziali e semiresidenziali sanitari e socio-sanitari già esistenti in Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, che erogano le prestazioni sanitarie previste dal DPCM del 12 gennaio 2017 che ha aggiornato i Livelli essenziali di assistenza.

Esso svolge una funzione intermedia tra il domicilio e il ricovero ospedaliero; ha la finalità di evitare che la persona venga ricoverata impropriamente in Ospedale in presenza di patologie acute di norma gestibili a domicilio ma che a causa di specifiche problematiche di natura sociale o ambientale non risultano trattabili in tale contesto.

L'Ospedale di Comunità è, quindi, una struttura di ricovero breve, per pazienti con una prognosi che non supera i 30 giorni che afferisce al livello essenziale di assistenza territoriale. E' rivolto a pazienti che, a seguito di un episodio di acuzie minori o per la riacutizzazione di patologie croniche, necessitano di interventi sanitari, a bassa intensità clinica,

Con questa Carta dei Servizi illustriamo l'organizzazione e quanto riteniamo significativo dichiarare e garantire alle persone accolte presso questo servizio sperimentale.

1. Impegni

L'Ospedale di Comunità si impegna a migliorare continuamente la qualità della propria offerta di cura e di assistenza, nel rispetto dei bisogni e delle aspettative della persona accolta.

Svolge il suo operato perseguendo:

- a. APPROPRIATEZZA tecnico-professionale, organizzativa e gestionale per erogare prestazioni congrue con il bisogno di salute;
- b. EFFICACIA per gli esiti di salute dell'individuo e della collettività basandosi su percorsi e linee guida codificate per le patologie trattate;
- c. EFFICIENZA nella gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie, utilizzando le risorse messe a disposizione dalla normativa Regionale;
- d. SICUREZZA rivolta al paziente per tutelarlo dai danni potenziali associati alle cure sanitarie e agli operatori che erogano prestazioni riabilitative;

- e. EQUITA' di accesso, garantita ai cittadini attraverso percorsi di ammissione al servizio trasparenti e codificati da liste di attesa per priorità;
- f. OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE, offrendo idonei percorsi che non richiedono il ricovero in ospedale o che trovano in questa sede il loro completamento prima del ritorno al domicilio.

Per garantire la migliore assistenza possibile ai pazienti promuove la costruzione di uno stretto rapporto di collaborazione tra i familiari ed il personale che opera nell'Ospedale di Comunità.

2. Struttura

L'Ospedale di Comunità è un servizio autonomo, collocato all'interno dell'Edificio Storico del comprensorio ITIS, sito in via Pascoli 31, al terzo piano. Vi si accede dalla portineria di ITIS, seguendo poi le indicazioni per Ospedale di Comunità riportate sulla cartellonistica.

L'Ospedale di Comunità dispone di 40 posti letto, suddivisi in 2 nuclei uguali, ciascuno con 10 stanze doppie.

A disposizione delle persone accolte e dei visitatori vi sono:

- a. sala d'attesa/soggiorno comune tra i nuclei, dotato di tavoli e di televisore dove i pazienti possono incontrare i visitatori;
- b. sala soggiorno di nucleo con tavoli e sedie dove vengono serviti i pasti;
- c. cucinino dove si possono preparare bevande calde (caffè, the..), e piccoli spuntini da consumarsi nel corso della giornata, se richiesti.

L'Ospedale di Comunità dispone inoltre di:

- a. Ambulatorio Medico;
- b. Bagno per disabili dotato di barella doccia;
- c. Locale per il lavoro del personale (infermieri e operatori sociosanitari) e coordinatore infermieristico;
- d. Servizi igienici del personale;
- e. Depositi per materiale sporco e pulito separati;
- f. Vuotatoio.

Le persone accolte ed i visitatori possono inoltre usufruire, in conformità alle disposizioni per la riduzione della pandemia, degli ulteriori spazi del comprensorio ITIS quali la palestra, la chiesa, il giardino, il punto ristoro, il centro di aggregazione e possono partecipare alle iniziative che vi si svolgono.

3. Costi del Servizio

Il costo del Servizio è a carico dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliana Isontina, compreso l'eventuale trasporto dall'Ospedale.

4. Destinatari

L'Ospedale di Comunità è rivolto a pazienti residenti o con domicilio sanitario nell'area giuliana che presentano una patologia acuta minore che non necessita di ricovero in ospedale o che presentano patologie croniche riacutizzate che devono completare il processo di stabilizzazione clinica, con una valutazione prognostica di risoluzione a breve termine.

Tali necessità possono concretizzarsi sia in occasione di dimissione da struttura ospedaliera, sia per pazienti che si trovano al momento del bisogno al loro domicilio.

Nello specifico, alla luce della normativa regionale vigente, è identificabile la seguente popolazione target di pazienti assistibili nell'Ospedale di Comunità:

- a. pazienti fragili e/o cronici, provenienti dal domicilio, per la presenza di riacutizzazione di condizione clinica preesistente, insorgenza di un quadro imprevisto, in cui il ricovero in ospedale risulti inappropriato;
- b. pazienti, prevalentemente affetti da multimorbidità, provenienti da struttura ospedaliera, per acuti o riabilitativa, clinicamente dimissibili per conclusione del percorso diagnostico terapeutico ospedaliero, ma con condizioni richiedenti assistenza infermieristica continuativa;
- c. pazienti che necessitano di assistenza nella somministrazione di farmaci o nella gestione di presidi e dispositivi, che necessitano di interventi di affiancamento, educazione ed addestramento del paziente e del caregiver prima del ritorno al domicilio;
- d. pazienti che necessitano di supporto riabilitativo-rieducativo, che può sostanzarsi in:
 - i. valutazioni finalizzate a proporre strategie utili al mantenimento delle funzioni e delle capacità residue (es. proposte di fornitura di ausili);
 - ii. supporto ed educazione terapeutica al paziente con disabilità motoria, cognitiva e funzionale;
 - iii. interventi fisioterapici nell'ambito di Percorsi/PDTA/Protocolli già attivati nel reparto di provenienza e finalizzati al rientro a domicilio.

5. Durata del ricovero

In considerazione delle categorie eleggibili, il ricovero ha una durata di norma compresa tra i 15 e i 20 giorni, con estensione massima ai 30 giorni.

La durata del ricovero viene decisa in Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) composta da professionisti che si occupano della valutazione e dell'individuazione delle risposte qualora si manifesta la compresenza di bisogni sanitari e sociali.

La proposta di durata del ricovero, comunque entro il limite di trenta giorni, può essere modificata dal responsabile medico che può aumentare o ridurre i giorni proposti in relazione alle condizioni cliniche del paziente o per altre motivazioni che potrebbero incidere negativamente sullo stato di salute dello stesso.

Nelle situazioni che vedono una forte implicanza sociale vengono attivati tutti i rapporti (Comune di residenza, Tribunale, ecc.) e gli strumenti necessari per consentire la dimissione nei tempi fissati.

6. Modalità di Accesso

I criteri clinici sono il vettore dell'accoglimento in Ospedale di Comunità prima che il setting di provenienza.

Nello specifico, come normativa regionale vigente, i pazienti possono accedere all'Ospedale di Comunità da:

- a. reparto ospedaliero;
- b. PACU (Unità di Cure Post Anestesia)

- c. pronto soccorso
- d. domicilio su indicazione del medico di medicina generale

Al momento di avvio della sperimentazione è stato identificato il Pronto Soccorso quale canale prioritario di invio all'Ospedale di Comunità, e in subordine le strutture di ricovero e quelle di post-acuzie (RSA incluse), fermo restando che le modalità di progressiva estensione delle proposte di ricovero da parte dei medici di medicina generale sono oggetto di successiva definizione.

Nelle more dell'attivazione delle Centrali Operative Territoriali, il Distretto di provenienza valuta la congruità e l'appropriatezza all'ingresso sulla base della proposta di accoglimento presso l'Ospedale di Comunità formulata da parte del Medico della Struttura di provenienza/ medico di medicina generale che la trasmette successivamente al referente del Dipartimento di Attività Territoriali che gestisce la lista d'attesa tramite criteri di priorità concordati.

7. Accoglienza e programmazione delle attività durante il ricovero

L'accoglimento è un momento particolarmente delicato per la persona, per questo l'équipe dei professionisti che operano in Ospedale di Comunità vi presta particolare attenzione e cura cercando di soddisfare il più possibile i bisogni e le aspettative e rispondendo alle vostre eventuali domande.

Di norma prima dell'accoglimento e comunque entro 72 ore dallo stesso, viene effettuata la valutazione multidisciplinare (UVM) del paziente che esita in un progetto assistenziale individualizzato. Tale valutazione è a cura del Distretto di afferenza territoriale del paziente.

Nel caso in cui il progetto assistenziale individualizzato ne evidenzia la necessità vi è:

- a. il coinvolgimento immediato dell'Assistente Sociale di riferimento territoriale della persona, se presenti problematiche di tipo socio assistenziale ed abitativo;
- b. l'attivazione dell'Amministratore di Sostegno, se necessario;
- c. l'attivazione di servizi, sostegni ed ausili qualora individuati indispensabili per il rientro al domicilio.

I progetti assistenziali e riabilitativi possono eventualmente essere modificati a seconda delle necessità emerse durante la degenza e comunque verranno sempre condivisi.

8. Organizzazione

8.1 Organizzazione generale. L'organizzazione delle attività rispetta il più possibile i ritmi e le abitudini di vita del paziente.

Tutte le attività effettuate per la persona rispettano i suoi valori e credenze.

Ogni persona accolta è costantemente messa al corrente di quanto viene effettuato per lui ricorrendo al colloquio e al suo consenso, ove previsto dalla normativa vigente.

Ad ogni persona accolta ed ai suoi familiari, sono fornite all'ingresso informazioni sulla vita all'interno dell'Ospedale di Comunità e copia della presente Carta dei Servizi.

Nel primo pomeriggio e nelle ore serali/notturne dovrà essere garantito il silenzio, per favorire il riposo.

In particolari circostanze e con l'accordo del medico, la persona degente presso l'Ospedale di Comunità può usufruire di permessi per tornare a casa o allontanarsi dalla struttura.

Per ogni persona accolta si favorisce la continuità assistenziale tra ospedale, Ospedale di Comunità e territorio.

Viene garantita la preparazione attraverso l'informazione e la formazione dell'utente (se in grado) o dei caregivers per il ritorno a domicilio, in modo da consentire l'acquisizione di competenze e abilità che possano favorire il processo di recupero o comunque il massimo grado di autonomia raggiungibile.

Le dimissioni sono accompagnate da una lettera del Medico Responsabile Clinico della struttura indirizzata al Medico di Medicina Generale referente o al medico ospedaliero; qualora il paziente abbia la necessità di proseguire il progetto assistenziale in altra sede.

Atteso che i pazienti accolti in Ospedale di Comunità hanno una valutazione prognostica di risoluzione a breve termine (max 30 giorni), al momento della dimissione possono rientrare:

- a domicilio in piena autonomia o con i sostegni attivati durante la degenza in Ospedale di Comunità
- in Struttura Residenziale
- in RSA

8.2 Visite di familiari ed amici. Visto il carattere territoriale della struttura, non viene previsto un orario rigido per le visite di parenti ed amici anche se si chiede ai visitatori di privilegiare per la loro presenza in Ospedale di Comunità la fascia oraria che va dalle ore 9,00 alle ore 20,00 di ogni giorno al fine di garantire ai pazienti la necessaria tranquillità,

In ogni caso le visite presso l'Ospedale di Comunità non possono interferire con l'attività terapeutica e assistenziale. Durante le visite mediche e le attività sanitarie e di cura della persona i parenti e i visitatori sono pregati di attendere in sala di attesa/ soggiorno a meno che la loro presenza nella stanza di degenza non sia autorizzata.

8.3 Cosa portare da casa. E' consigliato portare con sé la carta d'identità, la tessera sanitaria ed eventuale certificato di invalidità ed esenzione; gli ausili in uso a domicilio (carrozzina, deambulatore, tripode, ecc..) .

Per la degenza in Ospedale di Comunità è necessario portarsi da casa la biancheria personale, pantofole, scarpe da ginnastica comode e tuta da ginnastica per coloro che possono eventualmente fruire della palestra, pigiama, pettine, spazzolino e dentifricio, e tutto ciò che il paziente ritenga utile e caro.

E' preferibile non portare oggetti preziosi, né lasciare valori incustoditi. L'Ospedale di comunità non risponde in caso di smarrimento degli stessi.

8.4 Servizio di ristorazione . La sala da pranzo di nucleo ospita quotidianamente le colazioni, i pranzi e le cene. L'ambiente, accogliente e luminoso, è arredato con tavolini da 2/4 persone in modo da assicurare intimità e socializzazione allo stesso tempo.

Gli orari dei pasti sono quanto più possibile simili a quelli di una "casa".
Gli orari dei pasti sono:

- La colazione verso le ore 08.00.

- Il pranzo verso le ore 12.00.
- La cena verso le ore 19.00.

A metà mattina e nel corso del pomeriggio vengono servite bevande.

Al piano terra sono presenti distributori automatici funzionanti 24 ore al giorno.

I pasti possono essere serviti anche in camera qualora sussistano problematiche particolari.

I pasti sono preparati nella cucina interna al Comprensorio di ITIS. La cucina propone ogni giorno un menù differenziato, con due diverse linee per i primi, i secondi, i contorni e la frutta, oltre a menù differenziati per particolari esigenze mediche.

Tutto il processo di preparazione, di confezionamento, di somministrazione dei pasti è sottoposto a costante controllo secondo quanto previsto dal manuale HACCP previsto a norma di legge.

8.5 Servizio di igiene ambientale Attraverso questo servizio viene garantita giornalmente un'accurata pulizia di tutte le superfici con disinfezione dei servizi igienici e periodicamente una sanificazione di tutti i locali.

8.6 Servizio di lavanderia guardaroba La biancheria personale sporca viene lavata a cura dei familiari; nei casi in cui non sia presente nessun familiare saranno messi a disposizione capi di biancheria di ITIS ed il lavaggio sarà eseguito a cura dell'Ospedale di Comunità.

8.7 divieto di fumo In conformità con gli obblighi di legge e per la tutela della salute propria e altrui, oltre che per ragioni di sicurezza, è vietato fumare negli ambienti chiusi posti all'interno dell'Ospedale di Comunità.

8.8 Servizi religiosi. E' assicurata l'assistenza religiosa alle persone di fede cattolica; al primo piano dell'edificio centrale si trova la Cappella San Carlo Borromeo dove ogni domenica si svolge la funzione religiosa alle ore 10,00.

9. Team di lavoro

Per migliorare la qualità della vita del paziente e dei suoi familiari è prevista l'azione congiunta e coordinata di professionalità diverse che lavorano in équipe. Sono presenti:

- a. Il Medico responsabile igienico organizzativo: ha la responsabilità igienico-sanitaria della struttura, cura e verifica l'applicazione di linee guida e protocolli; ha la responsabilità della gestione del rischio clinico, vigila sulla corretta conservazione, utilizzo e riordino di farmaci, dispositivi, ausili e presidi e garantisce il corretto invio dei flussi informativi.
- b. Il Medico referente per le attività cliniche in struttura: cura i rapporti con gli altri servizi dell'Azienda Sanitaria, gestisce i rapporti con i familiari, si relaziona con il Medico di famiglia, nella prospettiva della continuità della presa in carico del paziente.
- c. Il Medico responsabile clinico. Il Medico è presente in Ospedale di Comunità dalle ore 8.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 14.00 il sabato. Ogni medico che opera in Struttura ha la responsabilità clinica dei pazienti.

L'Infermiere Coordinatore: è presente in Ospedale di Comunità dalle ore 7.30 alle ore 15.30 dal lunedì al venerdì ed è colui che ha il compito di coordinare, pianificare e gestire le attività degli infermieri, degli Operatori Socio Sanitari e delle altre figure professionali previste dal Piano Assistenziale / Riabilitativo Individualizzato. E' responsabile della gestione delle risorse strumentali.

d. Il personale infermieristico è presente nelle 24 ore e svolge le seguenti attività:

- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche nella programmazione di esami e visite specialistiche e terapeutiche del servizio medico;
- è responsabile della somministrazione ed assunzione delle terapie (orale, intramuscolare, sottocutanea, endovenosa, topica) prescritte dal Medico responsabile clinico;
- è responsabile delle medicazioni e della loro esecuzione collaborando con il Medico responsabile clinico e con gli specialisti;
- osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di salute psico-fisica del paziente;
- collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue, alla rieducazione, alla riattivazione, al recupero funzionale e all'educazione sanitaria dei pazienti e dei loro familiari;
- coadiuva il personale sanitario e socio - assistenziale nell'assistenza al malato fragile e in situazione di fine vita;
- collabora con le altre figure professionali impegnate in struttura per la realizzazione di risultati di salute globale;
- partecipa alla valutazione multidimensionale (in equipe e/o in Unità Operativa Interna) contribuendo all'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato;
- rileva e risponde ai bisogni sanitario - assistenziali del Paziente in riferimento al Progetto Assistenziale Individualizzato;
- garantisce il più alto livello di qualità di vita possibile;
- favorisce l'autonomia mantenendo il potenziale residuo;
- collabora all'inserimento e formazione del personale assistenziale;
- utilizza gli strumenti informativi per la registrazione del diario infermieristico, per il passaggio delle consegne con le altre figure professionali, per la somministrazione delle specifiche scale di valutazione e la registrazione dei parametri ed eventi;

e. Gli Operatori Socio Sanitari svolgono la loro attività in stretta collaborazione con l'infermiere, il fisioterapista e le altre figure professionali e svolgono le seguenti attività:

- assistono la persona nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- osservano e collaborano alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni del paziente;
- collaborano ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue, alla rieducazione, alla riattivazione e al recupero funzionale;
- collaborano nelle attività di socializzazione di singoli e gruppi;
- coadiuvano il personale sanitario nell'assistenza al malato anche

terminale e morente;

- collaborano con le altre figure professionali impegnate in struttura per la realizzazione di risultati di salute globale;
 - partecipano alla valutazione multidimensionale (in equipe e/o in Unità Operativa Interna) contribuendo all'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato;
 - rispondono ai bisogni assistenziali della persona in riferimento al Progetto Assistenziale Individualizzato;
 - effettuano interventi professionali finalizzati alla personalizzazione dell'assistenza in relazione all'autonomia del paziente e dei suoi bisogni specifici;
 - utilizzano gli strumenti informativi per la registrazione del diario assistenziale, per il passaggio delle consegne con le altre figure professionali.
- g. Il Fisioterapista: attua servizi fisioterapici di riabilitazione secondo il progetto riabilitativo individuale e svolge le seguenti attività:
- esegue la valutazione funzionale del paziente all'ingresso in reparto mediante consultazione della documentazione clinica, colloqui, osservazione diretta, utilizzo di test scientificamente validati;
 - effettua la raccolta informazioni circa la situazione abitativa, il tipo di assistenza presente al domicilio ed il livello delle abilità motorie precedenti al ricovero ospedaliero;
 - contribuisce all'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato in collaborazione con i membri dell'equipe presente nell'Unità Operativa Interna
 - elabora, anche in equipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto al superamento delle disfunzionalità acquisite;
 - pratica autonomamente attività terapeutica;
 - propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso l'utente ed il caregiver e ne verifica l'efficacia;
 - verifica periodicamente la rispondenza del percorso terapeutico del paziente agli obiettivi di recupero funzionale previsti.
 - utilizza gli strumenti informativi per la registrazione del diario riabilitativo, per il passaggio delle consegne con le altre figure professionali, per la somministrazione delle specifiche scale di valutazione e la registrazione degli eventi;
 - affianca il personale socio-sanitario con indicazioni sulle specifiche pratiche di gestione assistenziale;
 - affianca i familiari attraverso l'addestramento sulle modalità di assistenza al rientro a domicilio;
- h. Il servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) assicura l'assistenza medica all'interno dell'Ospedale di Comunità nelle ore notturne di tutti i giorni dell'anno (18.00 – 8.00), durante i festivi infrasettimanali e le giornate di sabato e domenica.

I nominativi dei professionisti di cui al comma 1, lettere a., b.,c.,d., sono individuati e regolarmente aggiornati con provvedimento del direttore

generale dell'A.S.P. ITIS. Detto elenco verrà consegnato agli utenti unitamente alla presente Carta dei Servizi.

La richiesta di intervento in urgenza/emergenza, rivolta agli assistiti e all'utenza presenti a vario titolo nella struttura, deve essere inoltrata al 118, che la segnala al Pronto Soccorso. Il Pronto Soccorso a sua volta si attiva per gli eventuali accertamenti e le consulenze necessarie.

Il Personale in servizio non può ricevere regali in natura, in denaro, o conseguire vantaggi, per le prestazioni inerenti al proprio servizio.

In generale, al Personale in servizio presso l'Ospedale di comunità sono applicabili gli obblighi di comportamento previsti dal Codice di Comportamento approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'A.S.P. ITIS n. 19 del 7 maggio 2018, disponibile sul sito internet www.itis.it, nella sezione "Amministrazione Trasparente", alla voce Disposizioni generali – Atti generali, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62.

10. Standard di servizi e di personale

Gli standard di qualità specifici dei singoli progetti personalizzati corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, verificabili dalla persona accolta.

Considerando il carattere sperimentale della Struttura gli standard di personale vengono approvati con provvedimento del Direttore Generale dell'A.S.P. ITIS in quanto possono cambiare a seguito del monitoraggio del servizio effettuato in forma congiunta da ITIS e dall'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina. Tali standard verranno consegnati all'utente unitamente alla presente Carta dei Servizi.

11. Copia Cartella Clinica

Copia della cartella clinica può essere richiesta al Coordinatore Infermieristico, che provvederà a gestire la richiesta secondo le procedure proprie dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina detentrica della cartella clinica.

12. Gestione dei reclami e degli apprezzamenti

Le segnalazioni e i suggerimenti che il paziente o i suoi familiari possono produrre costituiscono per il cittadino uno strumento di tutela e per l'Azienda una risorsa utilizzabile per migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Per reclamo si intende l'espressione di una particolare e motivata insoddisfazione rispetto alla qualità (intesa in senso lato) del servizio ricevuto tale a non corrispondere a quanto previsto dalla seguente "Carta dei Servizi" e dalle norme e dai regolamenti in vigore.

I reclami con valenza generale e quelli relativi all'attività di chi opera a vario titolo nella struttura fanno capo alla Direzione Generale.

Presso l'Ospedale di Comunità è stata posta un apposito contenitore dove i familiari degli Ospiti o gli Ospiti stessi possono lasciare le loro osservanze (tramite degli appositi modelli) che verranno visionate direttamente dalla Direzione.

La Direzione di ITIS, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, darà una risposta alle segnalazioni che non verranno formulate in forma anonima.

Le risposte saranno date in modo tempestivo, così come le eventuali soluzioni ai problemi che presentano i caratteri dell'urgenza. In ogni caso dalle criticità emerse possono avviarsi processi di miglioramento organizzativo tali da evitare in futuro l'insorgere di reclami attinenti allo stesso tema o problema. Questi processi di miglioramento organizzativo coinvolgono necessariamente tutto il personale che lavora nella struttura; in tal senso un reclamo è anche un'occasione per lo sviluppo della qualità del servizio offerto, e quindi, per quanto non sia mai desiderato, non costituisce un evento da negare o nascondere ma un'opportunità di apprendimento e di sviluppo.

Allo stesso modo e con la stessa attenzione si gestiscono anche gli apprezzamenti, allo scopo di avere una visione il più completa ed equilibrata possibile della percezione della qualità del servizio ricevuto da parte degli Ospiti e dei loro familiari.

All'allegato 1 alla presente carta dei servizi è presente il modello per la segnalazione di reclami o apprezzamenti. Copie dello stesso sono reperibili nelle prossimità del contenitore che li raccoglie e che è posizionato nella zona centrale dell'Ospedale di Comunità.

13. Qualità, Riservatezza, Trasparenza

L'Ospedale di Comunità è dotato di idonee attrezzature ed apparecchiature in regola con le vigenti disposizioni in materia sanitaria.

L'Azienda di Servizi alla Persona ITIS ritiene fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi mediante un questionario di soddisfazione. All'allegato 2 alla presente carta dei servizi è presente il questionario di soddisfazione di cui si chiede la compilazione a tutti i pazienti in dimissione. Copie dello stesso sono reperibili nelle prossimità del contenitore che li raccoglie e che è posizionato nella zona centrale dell'Ospedale di Comunità.

Come previsto dalla normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, il personale è formato a intervenire a tutela della sicurezza degli utenti. Per ogni turno di lavoro viene individuato un responsabile per la sicurezza.

L'Ospedale di Comunità adotta tutte le misure possibili per garantire riservatezza e protezione dei suoi dati personali. Il personale metterà quindi in atto tutte le modalità necessarie per garantire la privacy durante lo svolgimento di operazioni delicate nella stanza ove la persona è accolta con altri degenti.

Le informazioni in merito alla sua presenza in struttura a soggetti terzi e quelle relative ai dati personali e particolari di salute saranno fornite esclusivamente ai soggetti individuati e indicati dalla persona accolta.

I dati personali e particolari di salute saranno trattati con le modalità previste dall'attuale normativa in materia di protezione dei dati (Regolamento Generale di Protezione dei Dati - GDPR - 2016/679 – D. Lgs. 196/03, così come modificato dal D. Lgs. 101/2018).

La persona ha diritto all'informazione ed al consenso informato sullo stato di salute, le terapie proposte e gli accertamenti e di chiedere copia della documentazione clinica. Prima di essere sottoposto a indagini diagnostiche, la persona accolta sarà informata in modo chiaro sulle motivazioni, modalità di

esecuzione, possibili rischi associati ed eventualmente sarà chiesto di sottoscrivere un consenso informato per poter procedere alla loro esecuzione. Nel prendere le decisioni, la persona accolta potrà chiedere il supporto di persone di sua fiducia.

Tutto il personale, compresi i volontari, è tenuto al segreto professionale ed al rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

10. Volontariato

Presso l'Ospedale di Comunità possono essere svolte attività di volontariato.

L'Amministrazione valorizza e si impegna ad offrire risorse (investendo anche in termini di formazione) nei confronti soprattutto di quei gruppi o persone che danno disponibilità continuativa.