SAN FRANCESCO

Comunità Riabilitativa
Assistenziale Psichiatrica

Carta dei Servizi

Data emissione: 01/01/2025
Revisione: n° 7

INDICE

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI 3
1.1 Principi sull'erogazione del servizio 3
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 4
3. TIPOLOGIA E UTENZA 5
4. LA RETTA 5
5. SERVIZI GARANTITI 5
6. LA QUALITÀ CHE LA SOCIETÀ SI IMPEGNA A GARANTIRE 6
7. PROCEDURA D'INGRESSO 110
7.1 Documentazione necessaria 111
7.2 Ingresso 11
8. PROCEDURA DI DIMISSIONI 12
9. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE 12
10. VISITE AGLI OSPITI 12
10.1 Gestione delle emergenze sanitarie pandemia da covid 12
11. TUTELA E PARTECIPAZIONE 14
11.1 Soddisfazione dell'ospite 14
11.2 Segnalazioni e Reclami 14
11.3 Sicurezza antincendio 14
11.4 Tutela della privacy 14
12. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE 15

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione, chiaro e trasparente, al servizio degli utenti e delle loro famiglie per conoscere le condizioni di erogazione delle prestazioni.

Il documento contiene informazioni su:

- i servizi forniti
- le modalità di partecipazione dell'utente al servizio
- le tariffe sui servizi e la quota a carico degli utenti
- gli standard di qualità cui la **Comunità San Francesco**, ente autorizzato da vari organi al funzionamento di Comunità Terapeutica Riabilitativa, intende uniformarsi.

La Carta dei Servizi rappresenta un vero e proprio contratto che la struttura San Francesco sottoscrive con il cliente/ospite al fine di:

- migliorare costantemente i servizi resi;
- valutare e comprendere le aspettative degli utenti;
- descrivere come intende espletare i servizi;
- instaurare un dialogo con il cliente/ospite per farlo sentire parte integrante del sistema.

1.1 Principi sull'erogazione del servizio

La **Comunità San Francesco** nello stilare la Carta dei servizi riconosce alcuni principi fondamentali, secondo lo Schema di riferimento per le carte dei servizi Pubblici Sanitari contenuto nel **DPCM n°2 del 19/5/95**, assumendo in particolare i seguenti criteri:

- **Eguaglianza**: le prestazioni ed i servizi sono forniti senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza. L'attenzione è posta al pieno rispetto della dignità della persona, quali che siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.
- **Imparzialità**: il comportamento di tutti gli operatori nei confronti degli ospiti è di totale imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli ospiti è assicurata la loro privacy al fine di rispettare la propria dignità.
- **Partecipazione**: agli ospiti è dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti.
- **Efficienza ed efficacia**: l'organizzazione delle attività è mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche sono impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando sprechi.
- **Continuità**: i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore.
- **Diritto di scelta**: gli ospiti hanno il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Comunità San Francesco rappresenta una realtà di riferimento consolidata ormai da anni di attività nel territorio, nell'ambito dei servizi sociosanitari assistenziali a carattere residenziale.

La sua storia nasce in continuità con l'esperienza maturata grazie alla pluriennale attività svolta dal Gruppo Over, una realtà consolidata ed affermata

La struttura sorge nel centro abitato in Viale 5 Maggio nel comune di Cassano delle Murge, in provincia di Bari ed è costituita da una palazzina indipendente di quattro piani con giardino, così suddivisa:

- un seminterrato con palestra, laboratori per le attività socioriabilitative ed espressive e i depositi;
- il piano rialzato con la direzione, la sala visite e alcune stanze per gli ospiti;
- il primo piano con la zona notte;
- il secondo piano con la zona giorno, la cucina e altre camere per gli ospiti;
- il terzo piano con lavanderia e terrazza.

La Comunità opera in regime di accreditamento istituzionale conferito dalla Regione Puglia, come previsto dalle normative nazionali e regionali di riferimento. (L.R.N.9 del 02.05.2017, R.R.N. 7 del 27.11.2002, R.R.N.11 DELL'08.11.2021)

Il rispetto dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi, per l'esercizio delle attività sociosanitarie e assistenziali definite, è garantito dalle autorizzazioni rilasciate dal Comune di appartenenza, dall'Azienda Sanitaria Locale e dai periodici controlli cui la struttura è sottoposta secondo norme e direttive nazionali e regionali.

La **Comunità San Francesco** per il governo ed il continuo miglioramento della propria organizzazione ha adottato il Sistema Gestione Qualità - secondo la norma UNI EN ISO 9001 edizione 2015 ottenuta nel 2009 ed adeguata nel 2018. Tutti i processi che partecipano all'erogazione del servizio sono sottoposti annualmente alla verifica di conferma da parte di un Ente terzo indipendente (Ente di certificazione).
La **Comunità San Francesco** ha attivato una pagina Facebook come strumento di social marketing al fine di condividere contenuti multimediali e momenti di vita quotidiana.

Nelle pagine seguenti vengono presentate le principali aree di qualità e vengono descritti gli standard rilevanti che la l'Azienda si impegna a garantire.

3. TIPOLOGIA E UTENZA

La **Comunità San Francesco** è una struttura residenziale, riabilitativa assistenziale psichiatrica (C.R.A.P.), che accoglie venti persone di ambo i sessi con patologie psichiatriche ed ha come obiettivo principale del Progetto Terapeutico Riabilitativo **il recupero ed il mantenimento dei livelli di autonomia della persona e delle capacità sociali.**

4. LA RETTA

L'inserimento dell'ospite in Comunità è subordinato alla definizione delle pratiche amministrative che prevedono la stipula di un contratto fra l'Ente pagante e la **Comunità San Francesco**, con la relativa impegnativa di pagamento.

Per tutti gli ospiti la Comunità si attiene alla retta giornaliera stabilita dalla Regione Puglia, che corrisponde:

- a *Euro 202,38* (duecentodue/38) al giorno al netto d'IVA, onnicomprensiva di tutti gli interventi volti al recupero della patologia psichiatrica.

La retta non comprende i costi relativi a farmaci e prestazioni specialistiche esterne (esami specialistici e di laboratorio).

5. SERVIZI GARANTITI

I servizi che la **Comunità San Francesco** offre a tutti gli utenti sono:

- sistemazione dell'ospite in stanze doppie o singole, ognuna dotata di bagno
- pensione completa comprendente: colazione, pranzo, merenda e cena
- cambio quotidiano della biancheria piana e da bagno
- servizio di lavanderia
- pulizia giornaliera delle stanze
- coordinamento sanitario a cura di uno specialista in psichiatria
- servizio di riabilitazione secondo un programma individuale stabilito dall'ente inviante in condivisione con l'equipe professionale della struttura
- servizio di assistenza sociale
- laboratorio artistico e artigianale per le varie attività
- palestra
- animazione
- servizio di trasporto con pulmino della struttura per frequenza scolastica, visite mediche programmate dal Responsabile Sanitario della struttura ed escursioni.

La Direzione, inoltre, non si assume nessuna responsabilità su oggetti e/o beni di valore degli ospiti. È possibile custodire e gestire, a cura del Coordinatore Responsabile della Comunità, eventualmente, solo esigue somme di denaro consegnate dai familiari o dai tutori degli ospiti.

6. LA QUALITÀ CHE LA SOCIETÀ SI IMPEGNA A GARANTIRE

QUALITÀ RESIDENZIALE

I nostri ambienti

La **Comunità San Francesco** mette a disposizione degli ospiti camere doppie con bagno, arredate secondo criteri di sicurezza e comfort.
Sono assicurate corrette condizioni di benessere microclimatico con adeguato impianto di riscaldamento invernale e raffrescamento estivo.

Le prestazioni di pulizia e sanificazione vengono erogate quotidianamente dal personale preposto.

La regolarità e la frequenza delle manutenzioni degli impianti sono valutate dal responsabile manutenzioni interno, al fine di garantire sempre la perfetta efficienza della struttura e degli impianti, riportando gli esiti dei controlli su apposita modulistica.

La nostra cucina

La **Comunità San Francesco** ha affidato il servizio ristorazione a personale qualificato, che, per la produzione dei pasti, utilizza gli impianti presenti nella struttura.
Il pranzo e la cena rispetteranno un menù settimanale che viene affisso nella zona di ristorazione.

I pasti vengono serviti secondo gli orari indicati al punto 9:
- colazione, servita in camera al momento del risveglio
- pranzo, servito nella zona ristorante
- cena, servita nella zona ristorante

A metà del pomeriggio vengono serviti agli ospiti the, tisane e biscottini.

Il menù prevede diete personalizzate per diabetici, obesi, soggetti con problemi intestinali in genere ed intolleranze alimentari.

Il Responsabile della Ristorazione dirige e coordina, in collaborazione del responsabile Coordinatore della Comunità, i processi di realizzazione del servizio secondo quanto previsto dalle procedure applicabili e nel Piano di Autocontrollo aziendale. (REG.CE 852/04 – Sistema H.A.C.C.P.).

QUALITÀ RELAZIONALE

L'Equipe professionale

Tutto il personale operante all'interno della **Comunità San Francesco** garantisce le prestazioni 24 ore su 24 nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dalle normative vigenti.

L'équipe è composta dalle figure professionali di riferimento:
- psichiatra
- psicologo
- coordinatore di struttura
- assistente sociale
- infermiere
- tecnico riabilitazione psichiatrica
- educatori professionali
- operatori sociosanitari
- *case manager*

Il case manager è la figura di riferimento, individuata tra gli educatori professionali e tra i tecnici della riabilitazione psichiatrica in forza presso la comunità, che si occupa di seguire il percorso di preparazione all'inserimento e che si adopera per facilitare il rapido ambientamento dell'ospite.

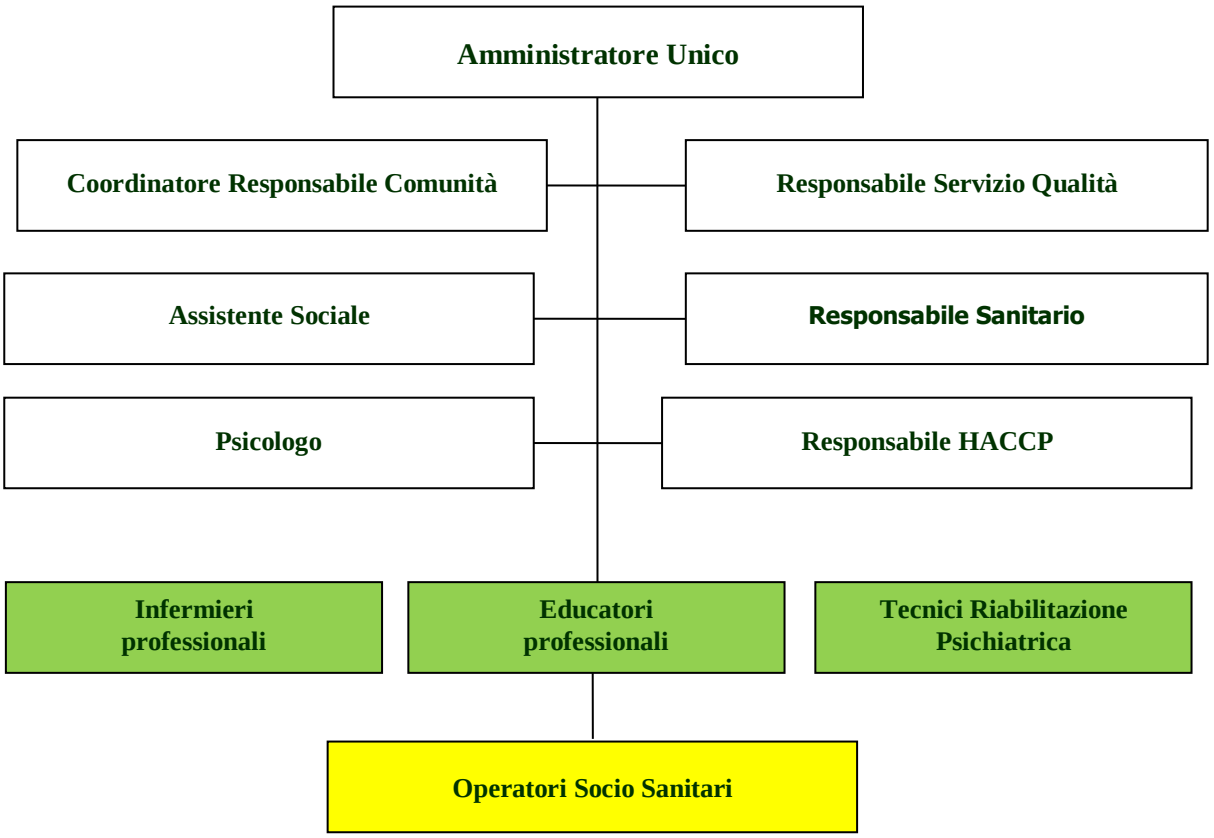
Sono previsti incontri con cadenza settimanale o bisettimanale fra il Responsabile Sanitario, il Coordinatore, lo psicologo e, di volta in volta, gli educatori o gli operatori. Questi incontri hanno lo scopo di consentire un confronto e uno scambio di idee e di informazioni, di analizzare eventuali problematiche emerse nel corso del lavoro e di migliorare la qualità dei servizi offerti dalla Comunità San Francesco ai suoi ospiti.

L'intero personale in servizio presso la Comunità frequenta periodicamente corsi di aggiornamento e formazione per mantenere sempre alti gli standard qualitativi.

Per favorire interventi omogenei, esistono all'interno della Comunità procedure scritte che garantiscono la corretta esecuzione degli interventi attivati. L'esistenza di tali documenti codificati è garanzia della controllabilità del Sistema di certificazione.

Organigramma

"**Comunità San Francesco**"



QUALITÀ SOCIO-SANITARIA

L'assistenza sanitaria garantita

L'assistenza sanitaria è garantita dalla presenza di un Responsabile Sanitario, specialista in psichiatria, dagli infermieri professionali della struttura, dalla collaborazione con i medici di base, che si occupano di stilare le impegnative indispensabili per l'approvvigionamento dei farmaci, per l'esecuzione di analisi di laboratorio o di indagini diagnostiche presso gli ambulatori dell'Azienda A.S.L.

L'assistenza infermieristica è al servizio degli ospiti per le prestazioni specificate dalla legge.

Le attività base di questo servizio sono:

- valutazione generale delle condizioni psico-fisiche dell'ospite al momento del suo ingresso
- redazione della Cartella sociosanitaria (per la parte medica)
- monitoraggio costante delle condizioni dell'ospite e dell'andamento del progetto riabilitativo
- approvvigionamento, distribuzione e somministrazione di farmaci e vigile osservazione dei loro effetti

La terapia farmacologica viene garantita al fine di ridurre la sintomatologia in atto e per favorire l'intervento terapeutico e socioriabilitativo. Tale trattamento è considerato come supporto agli altri interventi e l'obiettivo che viene deliberatamente perseguito è quello di sospenderlo o di attenuarne significativamente la rilevanza.
L'assistenza infermieristica è al servizio degli ospiti per le prestazioni specificate dalla legge.

Inoltre, è presente all'interno della Comunità un'Assistente sociale che svolge funzioni di segretariato sociale e segue l'accoglienza, l'inserimento e la dimissione degli ospiti, in collaborazione con il medico psichiatra, il coordinatore di struttura e la rete territoriale dei servizi.

Il Percorso Terapeutico Riabilitativo

Il Percorso Terapeutico Riabilitativo seguito nella **Comunità San Francesco** rientra in un più ampio progetto di presa in carico territoriale, condiviso con l'ospite, con la famiglia e con l'ente inviante, in particolar modo con il Dipartimento di Salute Mentale dell'area di provenienza.
La Comunità si propone come un ambiente tranquillo, sicuro e protetto, all'interno del quale l'ospite può compiere il proprio cammino verso il raggiungimento di obiettivi psicoterapeutici e socioriabilitativi, quali:

- autonomia personale e capacità di relazionarsi adeguatamente con l'ambiente esterno
- capacità di cooperare all'interno di un gruppo per il raggiungimento di un obiettivo condiviso
- cura della propria persona e degli ambienti in cui vive
- acquisizione delle abilità sociali complesse
- preparazione ed eventuale inserimento socio – lavorativo

Per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal *Progetto Terapeutico Riabilitativo* ha fondamentale importanza la partecipazione alla vita comunitaria, che consente all'ospite di sperimentare un modello di vita simile a quello di una qualsiasi altra persona e adeguato alle aspettative sociali. L'ambiente è quello di una grande famiglia, dove tutti vengono coinvolti nelle attività quotidiane e condividono i momenti principali della giornata (le attività organizzate, i pasti, lo svago, i momenti liberi) con gli altri ospiti e con tutto il personale.

Le attività svolte nell'arco della giornata e della settimana prevedono, oltre agli incontri e colloqui con l'equipe professionale, anche momenti dedicati allo sport, alla lettura, alle espressioni artistiche (pittura, musica, laboratorio di ceramica e di piccolo artigianato), al cineforum, alle uscite.

È importante evidenziare che in relazione alle specifiche necessità/bisogni di ogni singolo soggetto le attività e i laboratori svolti all'interno della struttura si pongono come fasi di un percorso

socioriabilitativo e d'intervento che prevedono la valutazione e la definizione di un PTR individuale caratterizzato da molteplici interventi.

Le attività riabilitative si articolano in piani di interventi mirati a promuovere il coinvolgimento attivo dell'ospite.

In particolare, tali percorsi riabilitativi si sviluppano mediante:

- Colloqui psichiatrici;
- Terapia Farmacologica;
- Colloqui di sostegno ai familiari;
- Colloqui Psicologici;
- Interventi psico – educativi rivolti ai pazienti;
- Training di abilità Comunicative e di Problem solving;

Attività Socio – Riabilitative:

- Laboratori di Autonomia Personale e Sociale;
- Laboratori di Cucina;
- Laboratori di Giardinaggio;
- Laboratori di Artigianato;
- Laboratori di Disegno e Pittura;
- Laboratori di espressione Artistica;
- Laboratori di Cineforum
- Laboratori di Fotografia;

Attività di Socializzazione e Inclusione Territoriale

- Attività Sportive (Calcio – Nuoto)
- Escursioni e Gite;
- Partecipazione ad Eventi e/o Manifestazioni organizzate dal Comune di Cassano delle Murge e da altri Comuni Limitrofi.

7. PROCEDURA D'INGRESSO

La **Comunità San Francesco** opera in convenzione con le Aziende Sanitarie Locali e in continuità con i Dipartimenti di Salute Mentale, pur essendo prevista la possibilità d'accesso da parte di soggetti inviati da strutture o da professionisti privati.

Per gli ospiti inseriti in regime contrattuale con le ASL, la collocazione avviene da parte del Centro di Salute Mentale di residenza del soggetto, sulla base di un *Progetto Terapeutico Riabilitativo*

trasmesso dal Centro di Salute Mentale competente, contestualmente con l'autorizzazione all'inserimento, prima dell'ingresso in struttura dell'ospite.

7.1 Documentazione necessaria

All'atto dell'accettazione sono consegnati all'Assistente Sociale/Coordinatore Responsabile della Comunità i seguenti documenti:

- copia della tessera sanitaria ed eventuale esenzione sanitaria
- copia del libretto di pensione
- copia della carta d'identità e codice fiscale
- documentazione clinica degli enti attestante la patologia
- indicazioni su eventuali ricoveri e sui farmaci che si assumono abitualmente
- terapie prescritte dal medico di base
- eventuali prescrizioni dietetiche, intolleranze, allergie alimentari
- eventuale nomina tutelare o amministratore di sostegno

Inoltre, è necessario da parte dell'ospite/familiari/tutori sottoscrivere il Regolamento interno che verrà allegato alla Cartella personale di ogni singolo ospite.

7.2 Ingresso

Il giorno dell'ingresso è concordato dal Coordinatore Responsabile della Comunità con l'ente inviante e con l'ospite.

Al momento di inserimento nella struttura, che rappresenta per l'ospite il primo contatto diretto con quella che diventerà la sua nuova "casa", viene posta particolare attenzione ai bisogni, espressi ed inespressi dell'utente e viene data particolare importanza al clima di collaborazione e di partecipazione con la famiglia, al fine di evitare la perdita di legami affettivi da parte dell'ospite.

Il nuovo ospite viene accolto dal Coordinatore Responsabile della Comunità, dalla psicologa e dall'Assistente Sociale, portato a conoscenza della struttura, degli operatori, degli altri ospiti, degli orari ed impegni da rispettare.

8. PROCEDURA DI DIMISSIONI

L'ospite viene dimesso quando gli obiettivi del *Progetto Terapeutico Riabilitativo* sono stati completamente raggiunti, o in base a decisioni differenti dell'ente inviante.

L'ospite può inoltre essere dimesso in caso di:

- mancato rispetto delle regole di convivenza
- impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite
- altre motivazioni

Inoltre, l'ospite che desidera lasciare la struttura deve darne formale comunicazione scritta alla Direzione, a mezzo raccomandata o pec.

9. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

ORARI	DESCRIZIONE
Ore - 07.00	Riposo notturno
Ore 07.00 - 08.00	Risveglio, alzata, colazione
Ore 08.00 - 09.00	Igiene personale
Ore 09.00 - 12.00	Programmi riabilitativi – attività sociali ed occupazionali – scuola - attività
Ore 12.00 - 13.00	libere
Ore 13.00 - 15.30	Pranzo
Ore 16.15 - 17.00	Riposo, alzata, eventuale igiene personale
Ore 17.00 - 18.45	Merenda
Ore 19.00 - 20.00	Programmi riabilitativi – attività sociali ed occupazionali
Ore 20.00 - 22.00	Cena
	Attività libere – terapie ed eventuale assistenza per la notte - Riposo

Sono previste anche escursioni programmate e uscite per attività ricreative (cinema, passeggiate, ecc.) e sportive (nuoto, riabilitazione equestre, danza) quando previste dal progetto riabilitativo o richieste dai familiari/tutori.

10. VISITE AGLI OSPITI

Le visite agli ospiti possono essere effettuate, rispettando i seguenti orari:

Mattina: ore 10.00 – 12.00
Pomeriggio: ore 17.00 – 19.00

Le visite non sono consentite durante l'orario dei pasti.

Dalle ore 19.00 alle ore 10.00 generalmente non sono consentite visite, se non per ragioni particolari e previa autorizzazione rilasciata dalla Direzione.

10.1 Gestione delle emergenze sanitarie pandemia da covid

L'Organizzazione ha posto in essere una serie d'azioni per la prevenzione e gestione dell'emergenza COVID 19 in struttura.

In riferimento alle indicazioni Nazionali e Regionali ha istituito all'interno una UNITA' DI CRISI COVID 19 alla quale ha affidato il compito di definire ove necessario:

- la pianificazione e controllo della prevenzione delle infezioni da COVID 19
- la procedura di corretta sanificazione degli ambienti
- la revisione del DVR in relazione al rischio Biologico/Pandemia COVID 19 a tutela dei dipendenti
- le modalità di dotazione e addestramento del personale all'utilizzo del DPI
- la procedura di corretta igiene delle mani
- la procedura d'isolamento degli ospiti sospetti, probabili, confermati
- la procedura d'aggiornamento dei piani di continuità operativa (se il personale dovesse ammalarsi o auto isolarsi perché sintomatico
- la predisposizione e la tenuta di un registro per annotare il personale che si occupa dei casi a rischio (Elenco personale dedicato agli ospiti a rischio)
- il monitoraggio delle fonti normativo/scientifico di salute pubblica (locali, regionali e nazionali), che possano aiutare a gestire l'emergenza
- la predisposizione e individuazione dei riferimenti utili di Sanità pubblica da contattare in caso di emergenza COVID 19
- le modalità e gli strumenti necessari a garantire a distanza la comunicazione tra ospiti e familiari.

L'UNITA' DI CRISI COVID 19, nel rispetto di quanto definito nelle disposizioni Ministeriali, Nazionali e Regionali può disporre a tutela degli utenti della struttura:

- la limitazione degli accessi dei visitatori e familiari consentendo la visita previa approvazione e programmazione, a un solo familiare per utente in possesso di GREEN PAS
- la limitazione ulteriore degli orari di accesso previa prenotazione telefonica
- l'azzeramento degli accessi dei familiari favorendo il colloquio degli ospiti con i familiari mediante videochiamate o similari
- la definizione di percorsi utili per evitare contatti ravvicinati
- uscite programmate degli ospiti e rientro in famiglia dopo aver acquisito la sottoscrizione del Patto di Reciproca Responsabilità tra struttura e ospite e/o tra struttura e figure legalmente rappresentative dell'ospite.

All'ingresso della struttura il Coordinatore di struttura o suo delegato verifica:

- la compilazione da parte del visitatore del documento di autodichiarazione per la richiesta d'ingresso nella struttura
- l'opportuna modalità di protezione del visitatore (mascherine FFP2) e fornendo agli stessi gel sanificante.

Il Coordinatore di struttura comunicherà ai familiari/delegati tutte le disposizioni e provvedimenti presi in relazione all'emergenza COVID 19.

11. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dall'Alta Direzione sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi periodica delle valutazioni fornite dagli ospiti della struttura.

In particolar modo, quindi, tutta l'Organizzazione è impegnata a garantire la partecipazione dell'ospite alle prestazioni erogate, attraverso una corretta informazione, un costante ascolto dei suoi bisogni, oltre che la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

11.1 Soddisfazione dell'ospite

La Direzione Aziendale ha inserito la Soddisfazione degli utenti tra gli obiettivi da monitorare.

Lo strumento adottato è un **Questionario di soddisfazione dell'ospite e suo familiare** che ha lo scopo di valutare le esigenze ed aspettative degli utenti nell'ottica del miglioramento continuo.

11.2 Segnalazioni e Reclami

Particolare importanza viene data, dalla Direzione, ai suggerimenti e reclami da parte degli ospiti della struttura, al fine di monitorare qualità attesa e percepita del servizio.

A tal fine è stata predisposta una **Scheda di segnalazione per eventuali suggerimenti e reclami**, presente presso l'accettazione.

Sarà cura della Direzione, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni, indicando i termini (max 30gg) entro i quali la struttura provvederà a rimuovere le irregolarità riscontrate.

11.3 Sicurezza antincendio

La struttura è dotata di un sistema di sicurezza antincendio in base al quale:
- è operativo un sistema di rilevazione fumo e antincendio
- idranti ed estintori sono indicati da appositi cartelli e nelle planimetrie esposte in ogni piano
- le uscite di sicurezza sono individuate da luci di emergenza.

Inoltre, esiste un piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto alla normativa vigente unitamente all'attuazione di corrette ed adeguate misure preventive.

11.4 Tutela della privacy

Ogni ospite, o suo familiare viene informato, ed esprime il consenso circa il trattamento dei dati personali e sanitari ai sensi del **GDPR** (Regolamento Europeo UE 679/2016).

12. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

La **Comunità San Francesco** si impegna al miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

L'ospite nella fruizione dei servizi ha diritto:

- ad essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana e dei propri diritti e convinzioni etico-religiose.
- ad essere individuato con il proprio nome e cognome
- ad avere un'informazione completa riguardo allo stato di salute
- ad ottenere che i dati relativi al proprio stato di salute e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano riservati e pertanto comunicati solo a parenti, amici o medici da lui identificati
- ad esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, segnalando eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio, e ad avere un riscontro delle segnalazioni.

L'ospite nella fruizione dei servizi ha il dovere:

- di collaborare con i medici ed il personale di assistenza, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie eseguite
- di informare il personale curante qualora abbia intenzione di interrompere la permanenza
- di osservare gli orari di entrata e di uscita, nonché gli orari stabiliti dalla Direzione per la somministrazione della colazione, pranzo e cena
- di comunicare alla Direzione eventuali spostamenti o assenze temporanee e firmare all'uscita e al rientro l'apposito registro
- di dimostrare rispetto per il lavoro di tutto il personale di assistenza attenendosi alle prescrizioni ed utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature e arredi della struttura
- di evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti
- di rispettare il divieto di fumare
- di rimborsare o risarcire la Direzione per tutti i danni arrecati alla struttura ed alle apparecchiature per fatto doloso o colposo o, comunque non dovuti alla normale usura
- di osservare le ore di riposo e la buona regola di convivenza all'interno della Comunità
- (per i familiari/tutori) di segnalare eventuali limitazioni di visita all'ospite (es. persona che può scompensare l'ospite, ecc).