



Fondazione Betania Onlus

***Carta dei Servizi***  
***Sanitari e Socio Sanitari***

## INDICE GENERALE

<b>Il senso di una Carta dei Servizi Sanitari e Socio-Sanitari in Betania</b>	<b>pag.4</b>
<b>Informazioni utili</b>	<b>pag. 5</b>
<b>Sezione I – Presentazione della Fondazione Betania Onlus</b>	
<b>Principi ed obiettivi generali</b>	<b>pag. 8</b>
Chi siamo	pag. 9
Le nostre attività	pag. 10
Principi ed obiettivi generali	pag. 12
<b>Sezione II – Le strutture ed i servizi erogati</b>	<b>pag. 14</b>
L’assistenza in Betania	pag. 15
<b><i>Il Centro di Riabilitazione Polivalente “M. I. Macrina”</i></b>	<b><i>pag. 18</i></b>
<i>Servizio Riabilitativo Residenziale</i>	<i>pag. 19</i>
<i>Servizio Riabilitativo Semiresidenziale</i>	<i>pag. 22</i>
<i>Servizio Riabilitativo Ambulatoriale</i>	<i>pag. 25</i>
<b><i>Il Centro Servizi Comunità Disabili</i></b>	<b><i>pag. 28</i></b>
<i>Informazioni generali</i>	<i>pag. 29</i>
<i>Servizio Residenze</i>	<i>pag. 33</i>
<i>Centri Socio-Riabilitativi Diurni</i>	<i>pag. 34</i>
<b><i>Il Centro Polivalente per Anziani “Nazaret”</i></b>	<b><i>pag. 35</i></b>
<b>Presentazione generale</b>	<b>pag. 36</b>
<b><i>Il Centro Diagnostico Terapeutico “La Samaritana”</i></b>	<b><i>pag. 39</i></b>
<i>Informazioni generali</i>	<i>pag. 40</i>
<i>Le prestazioni</i>	<i>pag. 42</i>
<b>Sezione III – Standard di qualità, impegni, programmi</b>	<b>pag. 47</b>

**Sezione IV – Meccanismi di tutela e di verifica**

pag. 61

Reclami

pag. 62

Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

pag. 62

Regolamento di pubblica tutela

pag. 63

I Diritti e i Doveri degli utenti

pag. 66

## **Il senso di una *Carta dei Servizi Sanitari e Socio-Sanitari* in Betania**

Il DPCM n.163 del 19 Maggio 1995 e successive modifiche prevede, da parte di tutte le strutture sanitarie, sia pubbliche che private accreditate, l'adozione di una Carta dei Servizi.

Fondazione Betania Onlus, con la presente Carta dei Servizi riguardante i servizi sanitari e socio-sanitari erogati, individua i propri indicatori di qualità e ne fissa i relativi standard, impegnandosi pertanto a gestire in modo pianificato il livello di qualità.

L'adozione della Carta dei Servizi Sanitari e Socio-Sanitari costituisce per Betania un documento di impegno verso l'esterno e di indirizzo verso il proprio interno, finalizzato al miglioramento continuo della *Qualità dell'Assistenza*.

La presente Carta dei Servizi si sviluppa sui seguenti temi fondamentali:

**Sezione I** – Presentazione della Fondazione Betania e individuazione dei principi fondamentali che ne regolano i servizi, quali: eguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, continuità assistenziale.

**Sezione II** - Informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sulla struttura che eroga la prestazione.

**Sezione III** – Determinazione degli standard di qualità e impegno a valutare la qualità con verifiche costanti, coinvolgendo nel processo gli utenti attraverso questionari e indagini di soddisfazione.

**Sezione IV** - Adozione di forme di tutela dei diritti degli utenti, come il reclamo, ed istituzione di organismi deputati ad accogliere i reclami, a dare seguito alle procedure per eliminare gli eventuali disservizi, a promuovere ed incentivare relazioni migliorative tra gli erogatori ed i fruitori.



# ***INFORMAZIONI UTILI***

La ***Fondazione Betania Onlus*** eroga prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione in vari servizi:

***Servizi di Riabilitazione***

***Servizi Socio-Sanitari per anziani***

***Servizio di Diagnosi e Cura***

Le prestazioni vengono effettuate nei confronti di tutti i cittadini, con particolare riguardo a disabili e ad anziani non autosufficienti, in forma di ricovero o in forma ambulatoriale, sia a carico del Servizio Sanitario Regionale che in regime privato.

La ***Sede Legale*** è situata presso la *Casa del Girasole in via Molise 21, nel quartiere “Santa Maria” di Catanzaro.*

## **1. AREA RIABILITAZIONE**

### **CENTRO DI RIABILITAZIONE POLIVALENTE “M. I. Macrina”**

Per informazioni sui servizi di riabilitazione intensiva, estensiva e di mantenimento, ci si può rivolgere al *Servizio Sociale del Centro* situato al piano terra della “*Casa della Ginestra*” presso la sede centrale di via Molise 21, di persona o per telefono.

Il Servizio Sociale è aperto nei seguenti orari:

8,30 – 13,30 (dal lunedì al sabato)

14,30 – 16,30 (dal lunedì al venerdì)

***Telefono: 0961.763161***

## **2. AREA DISABILI**

### **CENTRO SERVIZI COMUNITA' PER DISABILI**

Per informazioni ci si può rivolgere al *Servizio Sociale del Centro* situato al primo piano della “*Casa dell’Azalea*” presso la sede centrale di via Molise 21, di persona o per telefono.

Il Servizio Sociale è aperto nei seguenti orari:

8,30 – 13,30 (dal lunedì al sabato)

14,30 – 16,30 (dal lunedì al venerdì)

***Telefono: 0961.763234***

## **3. AREA ANZIANI**

### **CENTRO POLIVALENTE ANZIANI “Nazaret”**

Per informazioni sui servizi socio-sanitari residenziali per anziani ci si può rivolgere al *Servizio Sociale del Centro* situato al piano terra della “*Casa della Mimosa*” presso la sede centrale di via Molise 21, di persona o per telefono.

Il Servizio Sociale è aperto nei seguenti orari:

8,30 – 13,30 (dal lunedì al venerdì)

14,30 – 16,30 (dal lunedì al venerdì)

**Telefono: 0961.763258**

#### **4. AREA CURA**

##### **CENTRO DIAGNOSTICO TERAPEUTICO “La Samaritana”**

Per informazioni sui servizi di diagnosi e cura in regime ambulatoriale, ci si può rivolgere al *Centro Unico di Prenotazione (CUP)*, situato al primo piano della “*Casa della Ginestra*” presso la sede centrale di via Molise 21, di persona o per telefono.

Il CUP è aperto nei seguenti orari:

8,30 – 13,30 (dal lunedì al venerdì)

dalle 14,30 fino al completamento delle visite pomeridiane (dal lunedì al venerdì)

**Telefono: 0961.763160**

<b>RIHCIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA</b>
---

#### **Copia della cartella clinica**

La copia della cartella clinica può essere richiesta alle *Segreterie dei Centri/servizi oppure alla Direzione Sanitaria, presso la Sede Centrale di Via Molise 21 in Santa Maria di Catanzaro, tramite compilazione dell'apposito modello.*

#### **Rilascio di certificati di ricovero o altro trattamento sanitario**

I certificati di cui sopra possono essere richiesti alla *Segreterie dei Centri/servizi presso la Sede Centrale di Via Molise 21 in Santa Maria di Catanzaro, tramite compilazione dell'apposito modello.*

I certificati e/o altra documentazione sanitaria vengono rilasciati entro tre giorni

# **SEZIONE I**

## ***PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE BETANIA ONLUS PRINCIPI ED OBIETTIVI GENERALI***

## **Chi siamo**

Siamo un ente no profit di diritto privato ai sensi dell'art. 12 del codice civile italiano con la qualifica di ***Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (Onlus)***, ai sensi del Decreto Legislativo 4 dicembre 1997, n. 460.

Siamo nati a Catanzaro e a Gasperina (CZ) nel 1944, all'interno del mondo cattolico, come gruppo di volontariato attorno ai sacerdoti ***don Giovanni Apa, don Nicola Paparo e don Giovanni Capellupo*** e ad una donna consacrata (***Maria Innocenza Macrina***), per garantire assistenza a persone disabili, anziane e a quelle comunque bisognose a causa della guerra ancora in corso.

Il fondamento etico della nostra missione è il ***“divino precetto della carità”*** che impegna a intraprendere, con chi soffre, relazioni-dono accompagnate da alte competenze tecnico-scientifiche. Ma impegna anche chi ha ricevuto il servizio-dono a rapporti di solidarietà con altri soggetti che ancora sono nella marginalità e nella sofferenza, è la ***“cittadinanza solidale”***, è il nostro modo di essere e di partecipare alla promozione culturale, sociale e spirituale della Calabria e dell'Area del Mediterraneo.

*Un Consiglio di Amministrazione, i cui 7 membri sono nominati dall'Arcivescovo Metropolitano di Catanzaro-Squillace, ha la responsabilità di governo dell'Ente.*

Siamo impegnati nei servizi della Fondazione con circa 450 operatori, con uno staff di figure sanitarie ed un altro staff di figure tecniche, oltre alle figure amministrative, ai funzionari e ai dirigenti.

Da qualche anno l'Amministrazione ha scelto l'Area del Mediterraneo come ambito geografico e sociale degli interessi istituzionali della Fondazione.

## **Le nostre attività**

Le nostre attività sono rivolte primariamente alle persone che soffrono per programmare e gestire con loro itinerari terapeutici, riabilitativi, migliorativi capaci di ricreare le giuste condizioni perché ogni persona, in stato di disagio o di sofferenza, si riappropri del senso e del suo progetto di vita; in questo senso gli operatori sono impegnati a garantire, alle persone con disabilità, gradi sempre più accettabili di salute, oppure alleviare, per quanto possibile, gli effetti devastanti della malattia e della sofferenza o permettere percorsi sempre più umani verso la morte.

Un impegno specifico è rivolto al territorio, perché diventi sempre più un insieme di risorse articolate e diversificate al servizio della molteplicità e diversità dei bisogni soprattutto dei cittadini più deboli.

Le nostre attività si collocano all'interno di:

### **1. Servizi sanitari e socio-sanitari finalizzati al miglioramento delle condizioni soggettive di:**

- *Persone disabili*, attraverso percorsi terapeutici di natura riabilitativa e iniziative per l'integrazione sociale e lavorativa.
- *Persone anziane*, attraverso percorsi terapeutici di natura sanitaria e socio-sanitaria.
- *Cittadini* che possono usufruire dei servizi diagnostico-terapeutici

*I Servizi, accreditati con il Servizio Sanitario Regionale, sono ubicati, ad oggi, in quattro Comuni della Provincia di Catanzaro.*

## **2. Servizi di accompagnamento all'integrazione sociale e lavorativa**

Tali servizi prevedono una serie di azioni integrate in grado di rispondere ai bisogni di integrazione sociale e lavorativa degli utenti affidati ed eventualmente di quelli provenienti dal territorio.

## **3. Servizi finalizzati al cambiamento delle condizioni ambientali o "oggettive" (handicap) perché il soggetto debole possa essere supportato nella realizzazione del suo progetto di vita.**

*Siamo accreditati con la Regione Calabria e con il Ministero della Sanità per la Formazione e per l'Educazione Continua in Medicina.*

## **Principi ed obiettivi generali**

Nel perseguire lo scopo istituzionale, la Fondazione Betania Onlus si ispira ai seguenti principi:

- ◆ *eguaglianza*: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinione politica;
- ◆ *imparzialità*: nell'erogazione del servizio, deve essere tenuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale;
- ◆ *continuità*: il servizio fornito deve essere regolare e continuo ed, in caso di eventuali interruzioni o pause, deve essere prevista una adeguata organizzazione delle strutture, tale da non creare pregiudizi all'assistenza;
- ◆ *partecipazione*: deve essere intesa come informazione, personalizzazione ed umanizzazione del servizio e tutela dell'utente;
- ◆ *efficacia ed efficienza*: la qualità del servizio deve essere rispondente a criteri di efficacia ed alle attese dell'utenza, con il più razionale utilizzo delle risorse strumentali ed umane a disposizione.

Nel rispetto di tali principi fondamentali si svolge l'attività della Fondazione Betania Onlus per il soddisfacimento dei bisogni degli utenti, compatibilmente con le risorse disponibili. In questa ottica, con la presente Carta dei Servizi, oltre a fornire uno strumento che faciliti l'orientamento dell'utenza e quindi l'accesso alle prestazioni, si assumono impegni specifici a breve termine per il miglioramento della qualità e la riorganizzazione strutturale.

Betania intende, peraltro, ribadire gli impegni e gli obiettivi generali che derivano dallo scopo istituzionale dell'Organizzazione:

- garantire un'assistenza personalizzata, promuovendo tutte le azioni orientate alla centralità della persona;
- rispettare la dignità della persona;

assicurare formazione ed aggiornamento del personale per garantire la professionalità tecnica e la capacità di relazione con l'utenza;  
fornire informazioni chiare e comprensibili;  
rendersi disponibile ad accogliere suggerimenti ed osservazioni per migliorare sotto ogni aspetto i servizi erogati.

La Fondazione Betania Onlus, nel suo insieme, si impegna a mettere in atto tutti gli strumenti necessari per realizzare concretamente gli obiettivi proposti, coinvolgendo tutti gli operatori in un continuo processo innovativo.

# **SEZIONE II**

## ***LE STRUTTURE ED I SERVIZI EROGATI***

## L'ASSISTENZA IN BETANIA

L'assistenza è l'attività "testimonianza" di Betania, per la quale questa si impegna e finalizza parte del proprio patrimonio.

L'assistenza ha l'obiettivo, per mezzo dei servizi sanitari e socio-sanitari erogati, di far recuperare alla persona uno stato di salute, vale a dire un benessere fisico, psichico e sociale, il più completo possibile.

Obiettivo dell'assistenza è, inoltre, quello accompagnare il soggetto interessato a rileggere la sua identità personale alla luce delle conseguenze del trauma o della malattia e, conseguentemente, a rielaborare, ove ve ne fosse la necessità, un proprio progetto di vita che dovrà poter realizzare, per quanto possibile, all'interno del suo ambito familiare e della comunità di appartenenza.

Le principali azioni "terapeutiche" che caratterizzano i nostri servizi sono:

- *diagnosi, cura, riabilitazione e assistenza socio-sanitaria*
- *osservazione ed orientamento*
- *integrazione sociale e lavorativa*
- *accompagnamento verso la morte.*

Prerogativa essenziale dell'assistenza in Betania è che ogni **Centro** di servizi lavori in sinergia con gli altri servizi del territorio per perseguire gli obiettivi fissati nel Piano Terapeutico Individualizzato.

***La responsabilità organizzativa del Settore Assistenza della Fondazione Betania è affidata a un Direttore Generale.***

***Il Settore Assistenza è organizzato in quattro AREE Centri/Servizi:***

- ***Centro di Riabilitazione Polivalente “M.I. Macrina”*** che comprende
  - Servizio Riabilitativo Residenziale*
  - Servizio Riabilitativo Semiresidenziale*
  - Servizio Riabilitativo Ambulatoriale*
  
- ***Centro Servizi Comunità per Disabili*** che comprende
  1. *Servizio Residenze*
  2. *Centri Socio-Riabilitativi Diurni*
  3. *Servizio per la Riabilitazione Sociale*
  
- ***Centro Polivalente per Anziani “Nazareth”*** che comprende tre Case Protette:
  1. *Casa “Mimosa”- Villa Betania, quartiere “S. Maria” di Catanzaro*
  2. *Casa della carità “don Nicola Paparo” – Gasperina (CZ)*
  3. *Casa “mons. Giovanni Apa” – Catanzaro*
  
- ***Centro Diagnostico Terapeutico “La Samaritana”*** che comprende
  1. *Ambulatorio polispecialistico*
  2. *Laboratorio analisi*
  3. *Terapia fisica e Riabilitazione funzionale*
  4. *Radiologia*

## **Gli operatori**

Tutto il personale della Fondazione Betania Onlus è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

Il personale che opera nei diversi settori dell'assistenza è riconoscibile anche dal diverso colore degli abiti di servizio indossati in funzione delle diverse categorie professionali di appartenenza:

<b>Categorie professionali</b>	<b>Colore abito</b>
Medici	<i>Camice bianco</i>
Infermieri	<i>Divisa bianca</i>
Terapisti della riabilitazione	<i>Divisa bianca con scritta azzurra</i>
Educatori	<i>Camice verde</i>
Ota/Osa	<i>Divisa a righe verticali bianche e rosa (per le operatrici) Divisa celeste (per gli operatori)</i>
Guardarobiere	<i>Casacca a righe verticali bianche e verde, pantalone bianco</i>
Cuochi	<i>Casacca bianca, pantalone pepe e sale</i>
Operatori di cucina	<i>Camice a righe bianche e verdi</i>
Operatori di pulizia	<i>Camice cachi</i>

**CENTRO DI RIABILITAZIONE  
POLIVALENTE  
“M.I. MACRINA”**

# **Servizio Riabilitativo Residenziale**

Tipologia di affidamento	Affidamento ai sensi dell'art.26 legge 833 del 1978 Privatamente
Tipologia di utenza	<i>Patologie ortopediche:</i> artroprotesi d'anca e ginocchio, amputazioni di coscia e di gamba ed altre patologie di interesse ortopedico <i>Patologie neurologiche:</i> ictus, sclerosi a placche, sclerosi laterale amiotrofica, distrofia muscolare, morbo di Parkinson, esiti di tumori e traumi cerebrali ed altre patologie di interesse neurologico. Sono in via di definizione attività di riabilitazione cardiorespiratoria, vescicale, labirintica e per pazienti stomatizzati.
Ubicazione della Direzione e della Segreteria	Casa della Ginestra, primo piano - Via Molise 21, Catanzaro
Ubicazione degli uffici di Servizio Sociale	Casa della Ginestra, piano terra - Via Molise 21, Catanzaro
Ubicazione dei servizi	Casa della Ginestra - Via Molise 21, Catanzaro
Giorni e orario di funzionamento <i>Uffici di Servizio Sociale e di Segreteria</i>	<i>da Lunedì a Venerdì: 8,30/13,30 – 14,30/16,30</i>
<i>Servizio riabilitativo</i>	<i>24 h al giorno per 7 gg.</i>
Posti/letto accreditati	120
Orario di accesso ai familiari e ai visitatori dei degenti	Mattina: 11,00 – 13,30 Pomeriggio: 16,30-19,00
Modalità di accesso	Autorizzazione rilasciata dall'Asl di residenza dell'assistito. In caso di assistiti non residenti nell'Asl 7 di Catanzaro, è necessario il nulla – osta della Unità Operativa “Interventi Riabilitativi e di Risocializzazione” del Distretto n. 2 sito in via Doria, 3 – Catanzaro Lido. Tel. 0961.734207
Telefono	Centralino 0961.763111 Segreteria 0961.763263 Servizio Sociale 0961.763161

# **Servizio Riabilitativo Semiresidenziale**

Tipologia di affidamento	Affidamento ai sensi dell'art.26 legge 833 del 1978
Tipologia di utenza	Soggetti con disabilità fisica, psichica, sensoriale o mista dipendente da qualunque causa, in età evolutiva, giovane – adulta e adulta, geriatrica, per i quali si richiede la presa in carico globale.
Ubicazione della Direzione e della Segreteria	Casa della Ginestra, primo piano - Via Molise 21, Catanzaro
Ubicazione degli Uffici di Servizio Sociale	Casa della Ginestra, piano terra - Via Molise 21, Catanzaro
Ubicazione dei servizi	Casa del Ciclamino - via Molise 21, Catanzaro
Giorni e orario di funzionamento <i>Uffici di Servizio Sociale e di Segreteria</i>	Da Lunedì a Venerdì 8.30-13.30 14.30-16.30
<i>Servizio di riabilitazione</i>	Da Lunedì a Venerdì 9,00/17,00
Posti accreditati	20
Modalità di accesso	Autorizzazione rilasciata dall'AS di residenza dell'assistito. Per quanto riguarda l'AS 7 di Catanzaro, le autorizzazioni sono rilasciate dal distretto di residenza dell'assistito, ai seguenti indirizzi: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Unità Operativa “Interventi Riabilitativi e di Risocializzazione” del Distretto n. 1 sito in via Degli Angioini, 169 – Catanzaro. Tel. 0961.367018</li> <li>– Unità Operativa “Interventi Riabilitativi e di Risocializzazione” del Distretto n. 2 sito in via Doria, 3 – Catanzaro Lido. Tel. 0961.734207</li> <li>– Unità Operativa “Interventi Riabilitativi e di Risocializzazione” del Distretto n. 3 sito in piazza G Casalnuovo, Soverato (CZ). Tel. 0967.539532</li> </ul>

**Telefono**

**Centralino**

**0961.763111**

**Segreteria**

**0961.763263**

**Servizio Sociale**

**0961.763161**

# **Servizio Riabilitativo Ambulatoriale**

Tipologia di affidamento	Affidamento ai sensi dell'art. 26 legge 833 del 1978
Tipologia di utenza	Soggetti adulti o in età evolutiva (0 – 18 anni) portatori di disabilità fisiche, psichiche, sensoriali o miste, dipendenti da qualsiasi causa (disturbi neuromotori, patologie cognitive, disturbi dell'apprendimento e delle abilità scolari, disturbi del linguaggio, disturbi psichiatrici minori, disturbi generalizzati dello sviluppo).
Ubicazione della Direzione e della Segreteria	Casa della Ginestra, primo piano – Via Molise 21, Catanzaro
Uffici di Servizio Sociale	Casa della Ginestra, piano terra - Via Molise 21, Catanzaro
Ubicazione dei servizi	Casa della Ginestra - Via Molise 21, Catanzaro
Giorni e orario di funzionamento <i>Uffici di direzione</i>	da Lunedì a Venerdì 8.30-13.30 14.30-16,30
<i>Servizio di riabilitazione</i>	<i>Da Lunedì a Venerdì 8.00/20.00</i>
Posti accreditati	prestazioni individuali al giorno prestazioni a piccolo gruppo
Giorni e orari di funzionamento del servizio	da Lunedì a Venerdì 08.00-20.00 Sabato 08.00-14.00

**Modalità di accesso**

Autorizzazione dell'Asl di residenza dell'assistito.

Per quanto riguarda l'AS 7 di Catanzaro, le autorizzazioni sono rilasciate dal distretto di residenza dell'assistito, ai seguenti indirizzi:

- Unità Operativa "Interventi Riabilitativi e di Risocializzazione" del Distretto n. 1 sito in via Degli Angioini, 169 – Catanzaro. Tel. 0961.367018
- Unità Operativa "Interventi Riabilitativi e di Risocializzazione" del Distretto n. 2 sito in via Doria, 3 – Catanzaro Lido. Tel. 0961.734207
- Unità Operativa "Interventi Riabilitativi e di Risocializzazione" del Distretto n. 3 sito in piazza G. Casalnuovo, Soverato (CZ). Tel. 0967.539532

**Telefono**

Centralino	0961.763111
Segreteria	0961.763263
Servizio sociale	0961.763161

# **CENTRO SERVIZI COMUNITA' PER DISABILI**

## **Informazioni generali**

La modalità etica con cui la Fondazione intende vivere la propria **mission** verso le **persone con disabilità** e che ha il suo fondamento nel precetto evangelico della Carità, si concretizza attraverso il **prendersi cura della persona** disabile perché, insieme con la famiglia, possa realizzare il suo **Progetto di vita** nella scoperta, valorizzazione e promozione di percorsi di autonomia, autogestione ed integrazione attraverso l'utilizzo di strumenti e modalità socio-riabilitative ed educative più moderne ed efficaci.

*“Il prendersi cura genera una relazione terapeutica che permette di guardare all'altro non solo per quello che è, ma soprattutto per quello che può diventare, in un processo di divenire e di crescita di tutti i soggetti della relazione”*

Tipologia di affidamento	Affidamento ai sensi della Delibera Giunta Regionale 2824/99 e della Delibera Giunta Regionale 807/02.
Tipologia di utenza	Soggetti con disabilità fisica, psichica, sensoriale o mista dipendente da qualunque causa, in età giovane – adulta e adulta, bisognosi di tutela.
Ubicazione della Direzione e della Segreteria	Casa dell'Azalea, primo piano - Via Molise 21, Catanzaro
Uffici di Servizio Sociale	Casa dell'Azalea, primo piano - Via Molise 21, Catanzaro
Giorni e orario di funzionamento <i>Uffici di Servizio Sociale e di Segreteria</i>	<i>da lunedì a venerdì: 8,30/13,30 – 14,30/16,30 sabato 8,00/14,00</i>
<i>Servizio Residenze</i>	<i>24 h al giorno per 7 gg.</i>
<i>Centri Socio–Riabilitativi Diurni</i>	<i>da lunedì al venerdì: 9,30/16,00 sabato: 9,30/12,00</i>
Tipologia dei servizi	Servizio Residenze Centri Socio – Riabilitativi
<i>Servizio Residenze</i> Posti accreditati	114
<i>Centri Socio– Riabilitativi Diurni</i> Posti accreditati	164
Modalità di accesso	Autorizzazione dell'Asl di residenza dell'assistito previa richiesta al "Dipartimento Area Servizi Sociali" o servizio equivalente. Per gli utenti residenti in ASL diverse da quella di Catanzaro, è necessario altresì il nulla-osta del "Dipartimento Area Servizi Sociali" dell'ASL di Catanzaro sito in via Aciri 81, Catanzaro
Telefono	Centralino 0961.763111 Segreteria 0961.763269 Servizio Sociale 0961.763234

## **La rete dei servizi**

L'Area Disabili organizza i propri percorsi di cura all'interno dei seguenti servizi:

1. servizi residenziali;
2. servizi socio-riabilitativi diurni;

### **Servizi residenziali**

Sono strutture abitative collegate in rete tra loro che soddisfano le esigenze di vita “familiare” e che sono destinate a persone disabili che non possono più vivere nelle loro famiglie, perché non sussistono le condizioni adeguate per garantire loro una sana vita familiare, oppure che non hanno più le loro famiglie di origine.

Sono il luogo della privacy; della partecipazione; della condivisione; dell'educazione all'autonomia e all'autogestione, all'accoglienza e alla solidarietà.

Possono usufruire dei servizi residenziali persone che presentano disabilità di natura fisica, psichica, sensoriale o plurima.

Un'attenta valutazione del bisogno permette di identificare la struttura abitativa più adeguata in ragione dei livelli di autonomia e di autosufficienza presenti.

Le residenze garantiscono prestazioni di assistenza, supporto ed accompagnamento:

1. nella tutela e la cura nelle attività della vita quotidiana;
2. nel mantenimento delle autonomie personali e sociali presenti;
3. nella costruzione e cura di rapporti interpersonali con altri utenti, operatori, famiglie, reti amicali;
4. nella partecipazione ai processi decisionali della propria vita e della “comunità” di appartenenza;
5. nella fruizione dei servizi territoriali;
6. nella creazione di possibilità di partecipare alla vita della comunità sociale.

### **Centri socio-riabilitativi diurni**

Sono strutture a carattere diurno collegate in rete tra loro che erogano prestazioni di natura socio-riabilitativa ed educativa finalizzate a:

- prevenire l'esclusione sociale della persona disabile;
- promuoverne i diritti di cittadinanza;

- favorire lo sviluppo di opportunità di integrazione nella Comunità.

Il loro ruolo è quello di offrire alle persone disabili interessate una varietà di interventi terapeutici e spazi di partecipazione diretta, e di proporsi quale luogo educativo e riabilitativo privilegiato in cui vengono svolte attività di assistenza, supporto ed accompagnamento per:

- la cura nelle attività della vita quotidiana;
- il mantenimento delle autonomie personali e sociali;
- la fruizione delle risorse della comunità sociale e dell'ambiente;
- la promozione ed il sostegno delle relazioni e della vita di gruppo;
- lo sviluppo di interessi e potenzialità anche propedeutici all'avvio di percorsi per l'inserimento lavorativo;
- la promozione di percorsi ed esperienze di partecipazione attiva alla vita della Comunità
- la condivisione e la costruzione di relazioni e reti di solidarietà con la Comunità;
- la promozione ed il potenziamento di relazioni di solidarietà tra i familiari.

Tali attività vengono organizzate per ambiti specifici propri, i quali consentono l'attivazione di percorsi educativi, riabilitativi e di socializzazione adeguati al raggiungimento di obiettivi diversificati e secondo quanto previsto in ogni piano personalizzato di intervento.

### **I luoghi dell'accoglienza**

Attualmente il Centro è presente sul territorio con le seguenti strutture:

<b><i>Servizio Residenze</i></b>
----------------------------------

Accoglie soggetti autonomi con parziale autosufficienza (Fascia A), parzialmente autonomi con parziale autosufficienza (Fascia B), non autosufficienti (Fascia C).

### **Fascia A**

***Residenza Letizia, via Magenta 1/G Quartiere Corvo – Catanzaro.***

***Telefono: 0961.780866***

***Numero posti: 7***

***La struttura residenziale di fascia A accoglie persone con disabilità in grado di promuovere e gestire le attività della vita quotidiana, a cui va garantita una attività di tutela finalizzata a salvaguardare le autonomie presenti e la qualità di vita.***

### **Fascia B**

Le strutture residenziali di fascia **B** accolgono soggetti parzialmente autonomi con parziale non autosufficienza, ossia persone con disabilità in grado di promuovere e gestire le attività della vita quotidiana soltanto parzialmente, a cui va garantita una attività di assistenza e di tutela finalizzata a salvaguardare i livelli di autonomie presenti e la qualità di vita.

***Residenza Norma, via Magenta 1/G Quartiere Corvo – Catanzaro.***

***Telefono: 780866***

***Numero posti: 4***

***Residenza Stella, Loc. Chiattine Aranceto - Catanzaro.***

***Telefono: 0961.782278***

***Numero posti: 6***

***Residenza Andromeda, Loc. Chiattine Aranceto - Catanzaro.***

***Telefono: 0961.782375***

***Numero posti: 6***

***Residenza Maya, via Pisacane Loc. Giovino - Catanzaro.***

***Telefono: 0961.360532***

***Numero posti: 11***

***Residenza Gabbiano, via Pisacane Loc. Giovino - Catanzaro.***

***Telefono: 0961.360531***

***Numero posti: 11***

***Residenza Castagneto, Ctr. Furna - Chiaravalle Centrale (CZ).***

***Telefono: 0967.981595***

***Numero posti: 8***

### **Fascia C**

Le strutture residenziali di fascia **C** accolgono soggetti non autosufficienti, ossia persone disabili dipendenti da altri nelle attività della vita quotidiana, a cui va garantita una attività di assistenza e di tutela finalizzata a salvaguardare la qualità di vita.

***Residenza Sirio, via Molise 21 “Casa del Girasole” - Catanzaro.***

***Telefono: 0961.763106***

***Numero posti: 9***

***Residenza Cigno, via Molise 21 “Casa del Girasole”, 2° piano - Catanzaro.***

***Telefono: 0961.763113***

Numero posti: 14

**Residenza Giada, via Molise 21 “Casa del Girasole”, 1° piano - Catanzaro.**

Telefono: 0961.763175

Numero posti: 14

**Residenza Iris, , Loc. Chiattine Aranceto - Catanzaro**

Telefono: 0961.782873

Numero posti: 9

**Residenza Helios, loc. Chiusa - Simeri Crichi (CZ).**

Telefono: 0961.791138

Numero posti: 14

<b>Centri Socio - Riabilitativi</b>
-------------------------------------

<b>Denominazione</b>	<b>Sede</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Telefono</b>
<b>Acquario</b>	Catanzaro	Viale Emilia	0961.769552 - 769274
<b>Delfino</b>	Simeri Mare (CZ)	Loc. Chiusa	0961.791113
<b>Fenice</b>	Catanzaro	Viale Emilia	0961.769552 - 769274
<b>Pegaso</b>	Chiaravalle Centrale (CZ)	Via G. Staglianò	0967.998355
<b>Perseo</b>	Catanzaro	Via Bezzacca	0961.780849

**CENTRO POLIVALENTE PER  
ANZIANI  
“NAZARETH”**

Il Centro comprende, attualmente, tre Case Protette (in attesa di parziale trasformazione in Residenze Sanitarie Assistenziali) così dislocate sul territorio:

- Casa della Carità “Don Nicola Paparo”, ubicata sul territorio di Gasperina (CZ). Per i servizi erogati dalla Casa della Carità “don Nicola Paparo” è possibile consultare la Carta dei servizi specifica disponibile presso l’ufficio di contatto con il pubblico della sede di Gasperina.
- Casa “Mons. Giovanni Apa”, ubicata sul territorio di Catanzaro;
- Casa della “Mimosa”, ubicata nel quartiere “Santa Maria” di Catanzaro, organizzata in quattro unità di assistenza socio-sanitaria.

Per i servizi erogati nell’ambito del Centro, siamo accreditati con il Servizio Sanitario Regionale.

Nelle Case vengono erogati servizi sanitari e socio-sanitari a persone anziane non autosufficienti.

<p>Tipologia di affidamento</p>	<p>Tramite ASL ai sensi del D.P.C.M. 8.8.85 Privatamente</p>
<p>Tipologia di utenza</p>	<p>Persone anziane che manifestano bisogni di assistenza a causa di eventi che hanno alterato o potrebbero alterare il loro progetto di vita in maniera totale e permanente (soggetti non autosufficienti) o parziale e momentanea (soggetti a rischio di non autosufficienza), a causa di: Demenza in tutte le sue forme; Patologie cronico-degenerative invalidanti.</p>
<p>Ubicazione della Direzione, della Segreteria e degli Uffici di Servizio Sociale</p>	<p>Casa della Mimosa, piano terra - Via Molise 21, Catanzaro</p>
<p>Ubicazione dei servizi</p>	<p><b><i>Casa della carità “don Nicola Paparo”</i></b> Località Termini, Gasperina (CZ). Telefono: 0967.486444 – 486475. Numero Posti: 20</p> <p><b><i>Casa “mons. Giovanni Apa”</i></b> Viale Pio X 162, Catanzaro. Telefono: 0961.726202 - 747274 Numero Posti: 48</p> <p><b><i>Casa “Mimosa”</i></b> Via Molise 21, Catanzaro. Telefono: 0961.763111 Numero posti: 119</p> <p>— <i>Unità Assistenziale Socio–Sanitaria “Edera” (17 posti)</i></p> <p>— <i>Unità Assistenziale Socio–Sanitaria “Azzurra” (33 posti)</i></p> <p>— <i>Unità Assistenziale Socio–Sanitaria “Venere” (33 posti)</i></p> <p>— <i>Unità Assistenziale Socio–Sanitaria “La Cometa” (36 posti)</i></p>

<p><b>Giorni e Orario Funzionamento</b>  <i>Uffici di Servizio Sociale e di Segreteria</i></p>	<p><i>da Lunedì a Venerdì: 8,30/13,30 –  14,30/16,30</i></p>								
<p><i>Servizio di assistenza</i></p>	<p><i>24 h al giorno per 7 gg.</i></p>								
<p><b>Orario di accesso</b></p>	<p>Mattina: 10,30-12,30  Pomeriggio: 16,30-19,30</p>								
<p><b>Posti-letto accreditati</b></p>	<p>180</p>								
<p><b>Modalità di accesso</b></p>	<p>Si accede tramite autorizzazione dell'AS e del Distretto di residenza dell'assistito.  Per l'AS di Catanzaro  Distretto 1 via Daniele, 18 - Catanzaro  Distretto 2 via Acri, 81 - Catanzaro  Distretto 3 piazza G. Casalinuovo - Soverato (CZ).  Si può anche accedere attraverso domanda di affidamento privato indirizzata alla Fondazione Betania Onlus.</p>								
<p><b>Telefono</b></p>	<table> <tr> <td>Centralino</td> <td>0961.763111</td> </tr> <tr> <td>Segreteria</td> <td>0961.763198</td> </tr> <tr> <td>Servizio Sociale</td> <td>0961.763258</td> </tr> <tr> <td>Fax</td> <td>0961.763256</td> </tr> </table>	Centralino	0961.763111	Segreteria	0961.763198	Servizio Sociale	0961.763258	Fax	0961.763256
Centralino	0961.763111								
Segreteria	0961.763198								
Servizio Sociale	0961.763258								
Fax	0961.763256								

**CENTRO DIAGNOSTICO  
TERAPEUTICO  
“LA SAMARITANA”**

**INFORMAZIONI GENERALI**

Ubicazione del Centro	Casa della Ginestra - Via Molise 21, Catanzaro
Tipologia dei servizi	Poliambulatori Laboratorio Analisi Medicina fisica e riabilitativa Radiologia
Prenotazioni	Per la prenotazione ci si rivolge al Centro Unico di Prenotazione (CUP) ubicato al primo piano della Casa della Ginestra in via Molise 21. Per gli <i>esami di laboratorio</i> (prelievi del sangue e consegna campioni biologici) non è necessaria la prenotazione. I servizi sono tutti accreditati ad eccezione di Pneumologia e Psicologia (privati). Al momento della prenotazione vengono comunicati all'utente il giorno, l'ora ed il luogo in cui la prestazione verrà effettuata. La data e l'ora vengono fissate, in relazione alle preferenze dell'utente, rispettando l'ordine cronologico delle prenotazioni.
Giorni e Orario Funzionamento CUP	Dal lunedì al venerdì: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8,30 – 13,30</li> <li>• 14,30 – 18,00 e comunque fino al completamento delle visite pomeridiane</li> </ul> Telefono: 0961.763160
Documenti da esibire	Per accedere alle <b><i>prestazioni specialistiche accreditate</i></b> è sempre necessaria la richiesta rilasciata dal medico di medicina generale redatta sul ricettario regionale. Per accedere alle <b><i>prestazioni private è sufficiente</i></b> la semplice prescrizione medica.
Modalità di accesso	Il giorno fissato per la visita o prestazione ambulatoriale l'utente deve presentarsi entro l'ora stabilita all'ambulatorio, munito della richiesta e della ricevuta attestante l'eventuale pagamento del ticket, da effettuare preliminarmente presso il CUP. Le visite e le prestazioni vengono

	<p>effettuate seguendo l'ordine di prenotazione e non l'ordine di arrivo all'ambulatorio, fatti salvi i casi di ritardo dell'utente rispetto all'orario di prenotazione.</p> <p>Nel caso in cui si verificano ritardi nell'effettuazione rispetto all'orario di prenotazione, tutti gli utenti in attesa e prenotati riceveranno comunque le prestazioni.</p> <p>Nel giorno fissato per la prestazione si consiglia di accedere in anticipo sull'orario di prenotazione nel caso si debba ancora provvedere al ritiro del foglio di tariffazione ed al pagamento, in modo da presentarsi puntualmente all'ambulatorio.</p> <p>In caso di impedimento a presentarsi all'ambulatorio nel giorno e nell'ora stabiliti, l'interessato è tenuto a comunicare la propria assenza, anche telefonicamente con tempestività al CUP.</p>
<p>Ritiro referti</p>	<p>I referti vengono normalmente consegnati dallo specialista al termine della visita. Presso il Laboratorio Analisi, i referti vengono consegnati entro due giorni dall'effettuazione del prelievo.</p>

## LE PRESTAZIONI

**Sono attualmente disponibili prestazioni relative alle seguenti specialità:**

<b>LABORATORIO ANALISI</b>	<b><i>Ubicazione e riferimento</i></b>
<p><i>Accreditato-Attivo. Non incluso nello scopo di certificazione del SGQ in quanto in fase di potenziamento.</i></p> <p><b>ESAMI DIAGNOSTICI</b>                      Emocromo completo, Azotemia, Glicemia, Creatininemia, Uricemia, Elettroliti, Sideremia, Transferrinemia, Ammoniemia, Litiemia, Widal – Wright, Prove emogeniche complete, PT, Fibrinogeno, PTT, Antitrombina, Colesterolo totale, Colesterolo HDL, Colesterolo LDL, Trigliceridi, GOT, GPT, LDH, CPK, Fosfatasi alcalina, Fosfatasi acida, Amilasi, Colinesterasi, Gamma GT, Bilirubina totale, Bilirubina frazionata, Proteinemia totale, Elettroforesi proteica, Prova da carico di glucosio, Mucoproteine, Albumina, IgA – IgG – IgM, Urina completa, Urinocultura senza antibiogramma, Test di gravidanza, VES, TAS, Reuma test, Waaler – Rose, PCR, Esame delle feci (Ricerca sangue occulto – Ricerca parassiti).</p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro                      Casa delle Viole – Primo Piano                      Telefono: 0961.763100                      Segreteria: 0961.763160</p>
<b>ECOGRAFIA</b>	<b><i>Ubicazione e riferimento</i></b>
<p><i>Accreditato</i></p> <p>Ecografia del capo e del collo, Ecografia della mammella (bilaterale), Ecografia della mammella (monolaterale), Ecografia dell'addome superiore, Ecografia dell'addome inferiore, Ecografia addome completo, Ecografia muscolotendinea, Ecografia dei testicoli.</p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro                      Casa della Ginestra – Piano Terra                      Telefono: 0961.763228                      Segreteria: 0961.763160</p>

<p><b>CARDIOLOGIA</b> <i>Accreditato – NON ATTIVO</i></p> <p>Visita cardiologica, ECG, Ecocardiogramma bidimensionale completo, ECG secondo Holter, Ecocardiogramma doppler.</p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro Casa della Ginestra – Primo Piano Telefono: 0961.763231 Segreteria: 0961.763160</p>
<p><b>GINECOLOGIA</b> <i>Accreditato</i></p> <p>Visita ginecologica o senologica, Ecografia ginecologica, Ecografia ostetrica, Ecografia Ovarica, Ecografia transvaginale</p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro Casa della Ginestra – Primo Piano Telefono: 0961.763228 Segreteria: 0961.763160</p>
<p><b>NEUROLOGIA</b> <i>Accreditato- NON ATTIVO</i></p> <p>Visita neurologica, Elettroencefalogramma.</p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro Casa della Ginestra – Primo Piano Telefono: 0961.763231 Segreteria: 0961.763160</p>
<p><b>NEUROPSICHIATRIA INFANTILE</b> <i>Accreditato</i></p> <p>Visita neuropsichiatrica infantile, Valutazione e diagnosi dei disturbi di linguaggio, cognitivi, dell'apprendimento e dei disturbi psichiatrici minori (valutazione funzionale delle funzioni corticali superiori, valutazione monofunzionale, valutazione abilità letto-scrittura e calcolo, valutazione della personalità).</p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro Casa della Ginestra – Primo Piano Telefono: 0961.763229 Segreteria: 0961.763160</p>
<p><b>MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE FUNZIONALE</b> <i>Accreditato</i></p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro Casa della Ginestra – Piano Terra Telefono: 0961.763154-763240 Segreteria: 0961.763160</p>

**Prestazioni accreditate**

Elettroterapia muscolare della mano e del viso, Elettroterapia muscolare altri distretti, Esercizi posturali propriocettivi (Per seduta individuale, per seduta collettiva), Esercizi respiratori (Per seduta individuale, per seduta collettiva), Magnetoterapia, Massoterapia per drenaggio linfatico, Mobilizzazione della colonna vertebrale, Mobilizzazione di altre articolazioni, Rieducazione motoria in gruppo, Rieducazione motoria individuale in motuleso grave (semplice, strumentale complessa), Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale (semplice, strumentale complessa, Risoluzione manuale di aderenze cicatriziali peri-articolari, Terapia delle attività di vita quotidiana (per seduta individuale, per seduta collettiva), Test posturografico, Test stabilometrico statico e dinamico, Training deambulatori e del passo (incluso addestramento all'uso di protesi, ortesi, ausili e/o istruzione ai familiari), Training per discalculia (per seduta individuale, per seduta collettiva), Training per disfasia (per seduta individuale, per seduta collettiva), Training per dislessia (Per seduta individuale, per seduta collettiva), Training per disturbi cognitivi, Valutazione manuale di funzione muscolare (Bilancio articolare e muscolare generale), Valutazione ortesica, Valutazione protesica, Visita fisiatrice

**Prestazioni private**

Elettroterapia antalgica Tens, Elettroterapia antalgica diadinamica, Elettrostimolazione esponenziale, Elettrostimolazione faradica, Elettrostimolazione Kotz, Elettrostimolazione interferenziale, Ergoterapia, Prestazioni per disfonie, Ultrasuonoterapia, Ionoforesi, massoterapia Pressoterapia, Radarterapia, Manipolazioni vertebrali.

<p><b>OCULISTICA</b> <i>Accreditato</i></p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro Casa della Ginestra – Primo Piano Telefono: 0961.763227 Segreteria: 0961.763160</p>
<p>Esame complessivo dell'occhio, Asportazione di calazio, Asportazione altra lesione minore della palpebra, Asportazione lesione maggiore della palpebra, Riparazione entropion/ectropion resezione cuneiforme, Altra riparazione lacerazione palpebra, Depilazione elettrochirurgica della palpebra, Altre procedure diagnostiche sull'apparato lacrimale, Specillazione del dotto naso-lacrimale, Incisioni (punto lacrimale, canalicoli lacrimali, sacco lacrimale), Altra incisione delle vie lacrimali, Asportazione lesione o tessuto congiuntiva, Demolizione lesione della congiuntiva, Congiuntivoplastica, Iniezione sottocongiuntivale, Trasportazione dello pterigium, Asportazione pterigium con innesto della cornea, Altra asportazione dello pterigium, Applicazione terapeutica di lente a contatto, Rimozione lesione segmento anteriore occhio (nas), Riparazione lacerazione retina mediante fotocoagulazione, Iniezione retrobulbare sostanze terapeutiche, Pachimetria corneale, Biomicroscopia corneale, Studio della motilità oculare, Training ortottico, Rimozione corpo estraneo superficiale occhio, Correzione di eversione del punto lacrimale, Studio topografico corneale.</p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro Casa della Ginestra – Primo Piano Telefono: 0961.763230 Segreteria: 0961.763160</p>
<p><b>ODONTOIATRIA</b> <i>Accreditato – NON ATTIVO</i></p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro Casa della Ginestra – Primo Piano Telefono: 0961.763230 Segreteria: 0961.763160</p>
<p>Consulenza odontoiatrica, Terapia conservativa, Parodontologia, Protesi, Chirurgia, Ortognatodonzia, Pedodonzia, Igiene e profilassi.</p>	

<p><b>ORTOPEDIA</b> <i>Accreditato</i></p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro Casa della Ginestra – Primo Piano</p>
<p>Visita ortopedica, Artrocentesi, Iniezione endoarticolare.</p>	<p>Telefono: 0961.763227/763235 Segreteria: 0961.763160</p>
<p><b>OTORINOLARINGOIATRIA</b> <i>Accreditato</i></p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro Casa della Ginestra – Primo Piano</p>
<p>Visita specialistica, Esame cocleo-vestibolare, Esame audiometrico completo, Esame impedenziometrico, Controllo protesi acustiche, Fibrolaringoscopia, Rimozione tappo cerume, Estrazione di corpi estranei dal naso e dal condotto uditivo esterno,</p>	<p>Telefono: 0961.763228 Segreteria: 0961.763160</p>
<p><b>PNEUMOLOGIA</b> <i>Privato – Non attivo</i></p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro Casa della Ginestra – Primo Piano</p>
<p>Visita pneumologica, Esame spirometrico di base più curva flusso volume dopo broncodilatazione, Spirometria globale senza volume residuo, Valutazione spirografica (volumi statici e dinamici), Ossimetria (saturimetria transcutanea), Riabilitazione respiratoria.</p>	<p>Telefono: 0961.763235 Segreteria: 0961.763160</p>
<p><b>PSICOLOGIA</b> <i>Privato</i></p>	<p>Via Molise 21, Catanzaro Casa della Ginestra – Primo Piano</p>
<p>Consulenza psicologica, Psicoterapia individuale.</p>	<p>Telefono: 0961.763239 Segreteria: 0961.763160</p>

# **SEZIONE III**

## ***STANDARD DI QUALITA’ IMPEGNI PROGRAMMI***

## **PREMESSA**

La Fondazione Betania Onlus, fortemente impegnata nel misurare e migliorare la Qualità dei propri servizi, ha intrapreso un percorso formativo/organizzativo. Come avvio di questo percorso, vengono definiti in questa sezione gli Standard quantitativi e qualitativi, alla base del “Patto terapeutico” stipulato con i propri utenti e del contratto in essere con gli enti committenti.

## **DEFINIZIONI**

I *fattori di qualità* di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la qualità del servizio stesso, quali, ad esempio, le informazioni ricevute ed i tempi di attesa.

Gli *standard di qualità* di un servizio sono i valori attesi per un certo servizio e sono di due tipi: *quantitativi*, costituiti da indicatori che risultano misurabili (ad esempio, quantificazione dei tempi di attesa); *qualitativi*, definiti sulla base di una affermazione di impegno, valutabili prevalentemente attraverso questionari e indagini di soddisfazione (ad esempio, qualità dell'accoglienza, qualità dell'informazione, qualità delle relazioni fra operatori ed utenti).

### ***Dimensioni generali della qualità del servizio***

Gli aspetti della qualità presi in considerazione sono quelli della cosiddetta qualità programmata, integrati con elementi di qualità percepita. Non toccano pertanto aspetti più propriamente tecnici e clinici che esulano dagli obiettivi e dalle finalità di una Carta dei Servizi.

Sono stati considerati i seguenti aspetti:

- aspetti legati alle strutture fisiche
- aspetti legati al tempo
- aspetti legati all'informazione
- aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza
- aspetti legati alle relazioni sociali ed umane

Degli standard di qualità la Fondazione Betania Onlus si impegna a garantire:

- la loro pubblicizzazione
- l'informazione ai cittadini
- il loro rispetto
- la loro verifica e revisione
- il loro continuo miglioramento

Le tabelle che seguono riportano gli standard di qualità che la Fondazione Betania Onlus garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi. Il conseguimento di tali standard è reso possibile grazie, anche, all'esistenza di un “Sistema di Gestione per la Qualità” rispondente alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2000.

Nel mese di febbraio 2006, la Fondazione Betania Onlus ha, infatti, ottenuto la certificazione dotandosi di un Sistema Qualità come previsto dalle predette norme. L'attività di predisposizione del Sistema è durata più di due anni. Il Sistema descrive tutte le attività svolte in Betania e nei servizi di assistenza alla persona, specificandole nel dettaglio e dimostrando la capacità di fornire un servizio che ha come obiettivo principale la completa soddisfazione dei nostri ospiti. Per dare un'idea della mole di lavoro che è stato effettuato e che ha visto il coinvolgimento di tutto il personale dipendente, ricordiamo che il Sistema alla fine è risultato composto, oltre che dalla “Carta dei Servizi” e dal “Manuale della Qualità”, da procedure gestionali generali, protocolli tecnici e istruzioni operative.

La congruità della documentazione e la sua attinenza reale con l'attività operativa è stato valutato dalla società norvegese DET NORSKE VERITAS, un Ente Certificatore riconosciuto a livello mondiale come uno degli organismi più seri e più rigorosi e con un'elevata esperienza in campo sanitario.

DNV eseguirà ogni sei-nove mesi gli opportuni controlli per verificare la continuità nell'applicazione delle norme ISO da parte della Fondazione Betania Onlus la quale, a sua volta, provvede ad un ininterrotto e programmato monitoraggio delle attività tramite un Servizio Gestione Qualità.

## AREA ANZIANI

<b>Caratteristica del servizio</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Accoglienza	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche Ispettive Interne Questionari di soddisfazione
Ambiente e comfort	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Aspetti alberghieri	Frequenza dei cambi della biancheria	Quotidiana e al bisogno	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Assistenza infermieristica	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Assistenza medica	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Assistenza religiosa	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Assistenza sanitaria	Lesioni da decubito = no. eventi/Tot. utenti (%)/anno	10%	Verifiche ispettive interne Monitoraggio Piano Miglioramento Continuo della Qualità
Assistenza sanitaria	Infezioni = no. eventi/Tot. utenti (%)/anno	10%	Verifiche ispettive Interne Monitoraggio Piano Miglioramento Continuo della Qualità
Atmosfera nella Casa	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Cibo	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione

Cortesia del personale	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Gestione dei reclami, rispetto del tempo massimo di risposta come da "Regolamento di Pubblica Tutela"	Tempo medio di risposta ai reclami escluso tipologia di natura tecnico-professionale	30 giorni	Verifiche ispettive interne Registro reclami
Igiene e comfort degli ambienti	Frequenza delle operazioni di detergenza, sanificazione e pulizia.	2 volte al giorno	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Informazioni garantite da consultazione della Carta dei Servizi	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
	Presenza negli Uffici di contatto con il pubblico della Carta dei Servizi	Presenza della Carta nel 100% dei servizi di contatto con il pubblico	Verifiche ispettive interne
		Nessun reclamo	Registro reclami
Manutenzione attrezzature	Frequenza dei test di sicurezza e delle tarature	Trimestrale	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Organizzazione della giornata	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Pulizia ed igiene dei servizi igienici come da protocollo in uso nei servizi	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Pulizia nelle stanze come da protocollo in uso nei servizi	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Relazioni umane con operatori	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Riconoscibilità del personale	N° personale dotato di cartellino di riconoscimento/n° totale di personale	90%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione

Rispetto della privacy	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Sicurezza	Cadute = No. eventi /Tot. utenti (%) /anno	30%	Verifiche ispettive interne Monitoraggio Piano Miglioramento Continuo della Qualità
Tempi di attesa	Tempo medio tra la data di ammissione e la presa in carico	7 giorni	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
	N° reclami/n° utenti	15%	Registro reclami
Tempi di attesa	Tempo medio per la consegna della cartella clinica	3 giorni	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
	N° reclami/n° utenti	15%	Registro reclami
Tempi di attesa	Tempo medio per la consegna dei certificati e altra documentazione sanitaria	3 giorni	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
	N° reclami/n° utenti	15%	Registro reclami
Tempi di attesa	Tempo medio di attesa in lista	Max 1 anno, ma dipendente dalla percentuale di dimissioni e/o rinunce	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
	N° reclami/n° utenti	15%	Registro reclami
Tipo di relazioni umane con gli operatori	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Visibilità della segnaletica e facilità di orientamento	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione

## AREA RIABILITAZIONE

<b>Caratteristica del servizio</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Accoglienza	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Ambiente e comfort	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Aspetti alberghieri	Frequenza dei cambi della biancheria	Quotidiana e al bisogno	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Assistenza infermieristica	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Assistenza medica	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Assistenza religiosa	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Atmosfera nella Casa	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Cibo	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Cortesia del personale	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Gestione dei reclami, rispetto del tempo massimo di risposta come da "Regolamento di Pubblica Tutela"	Tempo medio di risposta ai reclami escluso tipologia di natura tecnico-professionale	30 giorni	Verifiche ispettive interne Registro reclami
Igiene e comfort degli ambienti	Frequenza delle operazioni di detergenza, sanificazione e pulizia.	2 volte al giorno	Verifiche ispettive interne Questionari di

			soddisfazione
Informazioni garantite da consultazione della Carta dei Servizi	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
	Presenza negli Uffici di contatto con il pubblico della Carta dei Servizi	Presenza della Carta nel 100% dei servizi di contatto con il pubblico	Verifiche ispettive interne
		Nessun reclamo	Registro reclami
Manutenzione attrezzature	Frequenza dei test di sicurezza e delle taratura	Trimestrale	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Organizzazione della giornata	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Pulizia ed igiene dei servizi igienici come da protocollo in uso nei servizi	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Pulizia nelle stanze come da protocollo in uso nei servizi	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Relazioni umane con operatori	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Riconoscibilità del personale	N° personale dotato di cartellino di riconoscimento/n° totale di personale	90%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Rispetto della privacy	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Sicurezza		30%	Verifiche ispettive interne Monitoraggio Piano Miglioramento Continuo della Qualità

Tempi di attesa	Tempo medio tra la data di ammissione e la presa in carico	7 giorni	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
	N° reclami/n° utenti	15%	Registro reclami
Tempi di attesa	Tempo medio per la consegna della cartella clinica	3 giorni	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
	N° reclami/n° utenti	15%	Registro reclami
Tempi di attesa	Tempo medio per la consegna dei certificati e altra documentazione sanitaria	3 giorni	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
	N° reclami/n° utenti	15%	Registro reclami
Tempo di attesa SRA	Tempo medio di attesa tra orario fissato ed effettivo svolgimento della prestazione	Max 20 minuti	Rilevazione tempi di attesa Questionari di soddisfazione
	N° reclami/n° utenti anno	15%	Registro reclami
Tipo di relazioni umane con gli operatori	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Visibilità della segnaletica e facilità di orientamento	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione

## AREA DISABILI

<b>Caratteristica del servizio</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Accoglienza	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Ambiente e comfort	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Comportamento degli operatori	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Gestione dei reclami, rispetto del tempo massimo di risposta come da “Regolamento di Pubblica Tutela”	Tempo medio di risposta ai reclami escluso tipologia di natura tecnico-professionale	30 giorni	Verifiche ispettive interne Registro reclami
Igiene e comfort degli ambienti	Frequenza delle operazioni di detergenza, sanificazione e pulizia.	2 volte al giorno	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Informazioni garantite da consultazione della Carta dei Servizi	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
	Presenza negli Uffici di contatto con il pubblico della Carta dei Servizi	Presenza della Carta nel 100% dei servizi di contatto con il pubblico	Verifiche ispettive interne
		Nessun reclamo	Registro reclami
Pulizia ed igiene dei servizi igienici come da protocollo in uso nei servizi	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Pulizia nelle stanze come da protocollo in uso nei servizi	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Relazioni umane con	Percentuale di utenti	85%	Verifiche ispettive

operatori	soddisfatti da questionario		interne Questionari di soddisfazione
Riconoscibilità del personale	N° personale dotato di cartellino di riconoscimento/n° totale di personale	90%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Rispetto della privacy	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Visibilità della segnaletica e facilità di orientamento	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione

## AREA CURA

<b>Caratteristica del servizio</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Comfort dell'ambulatorio dove ha svolto l'esame	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Comfort delle sale d'attesa	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Facilità e correttezza della prenotazione della visita	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Garanzia di riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	N° personale dotato di cartellino di riconoscimento/n° totale di personale	90%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Informazione	Presenza di un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino per l'accesso agli ambulatori	Numero reclami: 0	Verifiche ispettive interne Registro reclami
Informazione	Possibilità di consultazione della Carta dei Servizi all'atto della prenotazione	Numero reclami: 0	Verifiche ispettive interne Registro reclami
Informazione	Affissione del calendario mensile degli ambulatori specialistici	Numero reclami: 0	Verifiche ispettive interne Registro reclami
Piena funzionalità e visibilità del CUP	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Pulizia ed igiene dei servizi igienici come da protocollo in uso nei servizi	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione
Tempo di attesa	Tempo medio di attesa tra orario prenotazione ed effettivo svolgimento della visita	Max 20 minuti	Rilevazione tempi di attesa Questionari di soddisfazione
	N° reclami/n° utenti anno	15%	Registro reclami
Visibilità della segnaletica e facilità di orientamento	Percentuale di utenti soddisfatti da questionario	85%	Verifiche ispettive interne Questionari di soddisfazione

# **SEZIONE IV**

## ***MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA***

## **RECLAMI**

La Fondazione Betania Onlus tutela gli utenti dei propri servizi, anche attraverso la possibilità di sporgere reclami e segnalazioni che saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

Le procedure per i reclami sono codificate nel *Regolamento di Pubblica Tutela*.

L'Ufficio Qualità provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni che si presentano di subitanea risoluzione; negli altri casi avvia una verifica ispettiva interna e fornisce conseguentemente all'utente una risposta entro trenta giorni dal ricevimento dell'istanza .

## **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI/UTENTI**

L'Ufficio Qualità effettua periodicamente, e comunque almeno una volta all'anno, indagini sulla soddisfazione dell'utente, tramite la somministrazione di questionari o la realizzazione di interviste.

Sono disponibili in ogni servizio le schede da utilizzare per i reclami e i questionari di soddisfazione che ogni cittadino/utente è invitato a compilare.

L'analisi dei dati è oggetto di specifico report, i cui risultati sono utilizzati al fine del miglioramento continuo della Qualità dei servizi.

## **REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**

### **Art. 1**

Gli utenti, i parenti, o gli organismi ed associazioni di volontariato o di tutela dei diritti riconosciuti dalle Istituzioni e/o da Fondazione Betania possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro atti, comportamenti, disservizi che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e socio-sanitaria erogate dalla Fondazione Betania Onlus.

### **Art. 2**

Il cittadino/utente può presentare reclamo:

- a) direttamente all'Ufficio Qualità, fornendo la proprie osservazioni oralmente, ovvero compilando l'apposito modulo reperibile presso l'Ufficio Qualità e nei vari servizi;
- b) provvedendo alla segnalazione a mezzo posta, telefono, fax o e-mail all'Ufficio Qualità.

Non vengono prese in considerazione le segnalazioni anonime.

### **Art. 3**

I reclami devono essere presentati, secondo le modalità indicate all'art. 2, entro 15 giorni da quando l'interessato ha avuto conoscenza del fatto contestato, secondo quanto previsto dall'art. 14 c.5 D. Lgs. 502/92 e successive modificazioni.

## **Art. 4**

L'Ufficio Qualità provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni che si presentano di subitanea risoluzione.

Negli altri casi avvia una verifica ispettiva interna e trasmette con immediatezza il reclamo al responsabile del servizio interessato affinché questi possa valutare la segnalazione pervenuta e possa adottare le eventuali misure necessarie per evitare la persistenza del disservizio lamentato.

Il responsabile del servizio, entro cinque giorni, deve fornire all'Ufficio Qualità le informazioni necessarie per comunicare una risposta appropriata all'utente.

L'utente viene informato dell'esito dell'accertamento effettuato entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo.

I reclami, che non trovano immediata soluzione, sono trasmessi dalla Direzione Sanitaria all'Amministrazione di Betania, entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo.

## **Art. 5**

All'Ufficio Qualità sono attribuite le seguenti funzioni:

- α. ricevere osservazioni, opposizioni, denunce e reclami presentati dai soggetti di cui all'art. 1;
- β. predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole soluzione;
- χ. curare l'istruttoria e fornire il necessario parere per la definizione dei casi di evidente complessità, seguendo le procedure indicate all'art. 4;
- δ. fornire all'utente tutte le informazioni e quanto necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla vigente normativa;
- ε. predisporre la lettera di risposta all'utente, in cui si dichiara che la presentazione delle osservazioni ed opposizioni non impedisce, né preclude la

**proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14, comma 5 del D.Lgs. 502/92 e successive modificazioni.**



## **I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI**

*(adattato dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/5/1995)*

### **DIRITTI**

- a) L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose.
- b) In particolare, durante la presa in carico, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero e col nome della propria malattia.
- c) L'utente ha diritto ad ottenere dalla Fondazione Betania Onlus informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- d) L'utente ha il diritto di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi, alla terapia e alla relativa prognosi.
- e) L'utente ha il diritto ad ottenere che i dati relativi al proprio status ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- f) L'utente ha il diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### **DOVERI**

- a) Nelle strutture di Fondazione Betania è vietato fumare.
- b) L'utente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e con spirito di collaborazione con gli operatori tutti.
- c) L'accesso in Betania esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale della struttura, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico.

- d) L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture di Betania, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- e) Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti.
- f) E' doveroso rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli ospiti.
- g) L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione di Betania, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.