

**HOTEL SAN FRANCISCO TRIGGIANO SRL**

# **CARTA DEI SERVIZI**

**“RSA per anziani”(Aut. Com. n° 541 del 28 Maggio**

**2016)**

**(Iscriz. Regionale Reg.n°544 del 09 Giugno 2016)**

Data emissione: 02 Novembre 2022

Revisione: n° 8

Approvata (AU): .....

# HOTEL SAN FRANCISCO TRIGGIANO SRL

## INDICE

1.	CHE COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
1.1	Principi sull'erogazione del servizio.....	3
2.	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	4
3.	TIPOLOGIA DEL SERVIZIO.....	5
3.1	Residenza Socio Sanitaria Assistenziale per anziani .....	5
4.	LA RETTA .....	5
5.	SERVIZI GARANTITI.....	5
6.	LA QUALITÀ CHE LA SOCIETÀ SI IMPEGNA A GARANTIRE.....	7
7.	PROCEDURA D'INGRESSO .....	11
7.1	Documentazione necessaria.....	11
7.2	Ingresso .....	11
8.	PROCEDURA DI DIMISSIONI.....	11
9.	GIORNATA TIPO DELL'OSPITE .....	12
10.	VISITE AGLI OSPITI.....	12
10.1	GESTIONE DELLE EMERGENZE SANITARIE PANDEMIA DA COVID 19.....	12
11.	TUTELA E PARTECIPAZIONE .....	13
11.1	Soddisfazione dell'ospite.....	13
11.2	Segnalazioni e Reclami .....	13
11.3	Sicurezza antincendio .....	13
11.4	Tutela della privacy .....	13
12.	DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE .....	14
12.1	L'ospite nella fruizione dei servizi ha diritto: .....	14
12.2	L'ospite nella fruizione dei servizi ha il dovere .....	14

# HOTEL SAN FRANCISCO TRIGGIANO SRL

## 1. CHE COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI

Questa 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 **Società Hotel San Francisco Triggiano Srl** ente autorizzato da vari organi al funzionamento al funzionamento di RSA – RSSA - FKT, intende uniformarsi.

La Carta dei Servizi, oltre alla descrizione dei servizi, rappresenta un vero e proprio contratto che la **Società Hotel San Francisco Triggiano Srl** 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 i clienti/ospite per farli sentire parte integrante del sistema.

### 1.1 Principi sull'erogazione del servizio

La Società **Hotel San Francisco Triggiano Srl** 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 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, obbiettività 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.

# HOTEL SAN FRANCISCO TRIGGIANO SRL

## 2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Socio Sanitaria Assistenziale per anziani Hotel San Francisco di Triggiano rappresenta una realtà di riferimento consolidata ormai da anni di attività nel territorio, nell'ambito dei servizi sociosanitari assistenziali a carattere residenziale.

La struttura sorge nel centro abitato di Triggiano, in zona urbanizzata, nelle vicinanze dell'Ospedale Fallacara, in una zona ben dotata di servizi alla residenza e con viabilità perfettamente raccordata alla S.S.100 e alla S.S.16 che consente il velocissimo raggiungimento dei comuni dell'area metropolitana di Bari.

Le vie che costeggiano il perimetro dell'area sono due: Via Martiri di Via Fani e Via Lame. L'accesso principale a tutta la struttura, pedonale e veicolare, avviene dai due cancelli su Via Martiri di Via Fani. E' comunque garantito l'accesso pedonale a tutta la struttura ai portatori di handicap grazie alla presenza di opportune rampe. Esistono inoltre due cancelli carrabili su Via Lame per l'accesso all'area antistante zona cucina e lavaggio stoviglie principalmente utilizzati dal personale di servizio. Tutti gli ingressi consentono l'ingresso di soccorso agli automezzi dei Vigili del Fuoco.

La struttura è dotata di un giardino arredato ed attrezzato per l'intrattenimento all'aperto. Inoltre dispone di un parcheggio privato.

Dalla sua costituzione ad oggi, nel corso degli anni, la struttura è stata oggetto di molteplici interventi di ristrutturazione e di adeguamento, nel rispetto dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi per l'esercizio delle attività sociosanitarie, definiti da norme e direttive nazionali e regionali. In particolare, offre strutture confortevoli e livelli di qualità definiti e monitorati costantemente nei propri servizi, per offrire condizioni di trattamento migliori possibili ai propri ospiti.

Queste premesse non possono che tradursi in professionalità ed adeguata assistenza alla persona, continuo aggiornamento e competenza.

*L'organizzazione della struttura rispetta gli standard prescritti dal Regolamento Regionale 21 Gennaio 2019, n. 4: " Regolamento Regionale sull'assistenza residenziale e semiresidenziale ai soggetti non autosufficienti - Residenza sanitaria assistenziale (rsa) estensiva e di mantenimento – centro diurno socioeducativo e riabilitativo per disabili".*

La **Società Hotel San Francisco Triggiano Srl** 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 2007 e mantenuto attivo nel tempo. 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).

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

# HOTEL SAN FRANCISCO TRIGGIANO SRL

## 3. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

### 3.1 RSA per anziani

⇒ Che cos'è: è una struttura residenziale sociosanitaria che eroga servizi socio sanitari ed assistenziali a persone anziane.

⇒ A chi si rivolge: ad anziani, in età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio riabilitativo a elevata integrazione sociosanitaria.

⇒ La Residenza sociosanitaria assistenziale per anziani non può ospitare utenti con età inferiore a 64 anni, ancorché diversamente abili gravi, fatta eccezione di persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate.

⇒ Come si richiede: l'inserimento avviene dopo aver fatto richiesta alla Società **Hotel San Francisco Triggiano Srl** e/o al Comune/Asl di appartenenza da parte di un familiare dell'anziano.

⇒ Quanto dura la permanenza: l'ospitalità presso la Residenza sociosanitaria assistenziale per anziani fa riferimento a programmi di lunga durata, salvo dimissioni da parte dell'anziano.

## 4. LA RETTA

La retta giornaliera fissata in convenzione dalla Direzione della struttura **Hotel San Francisco Triggiano Srl** è:

- € 100,33 (cento/trentatre) al giorno

In caso di compartecipazione alla retta di un Ente pubblico (Comune, ASL, ecc.) sarà cura dell'utente, o di un suo familiare, avviare la relativa pratica; in tal caso gli aspetti economici sono regolamentati dalle apposite convenzioni.

## 5. SERVIZI GARANTITI

I servizi che l'**Hotel san Francisco Triggiano Srl** offre ai propri ospiti, sono:

- sistemazione in stanze doppie, ognuna dotata di bagno
- pensione completa comprendente: colazione, pranzo e cena
- cambio quotidiano della biancheria piana e da bagno
- servizio di lavanderia da letto, da bagno
- pulizia giornaliera delle stanze e di tutti gli ambienti
- assistenza tutelare alla persona
- prestazioni infermieristiche
- consulenza neurologica
- coordinamento sanitario a cura di uno specialista in geriatria
- servizio di riabilitazione secondo un programma individuale
- servizio di assistenza sociale

## **HOTEL SAN FRANCISCO TRIGGIANO SRL**

- animazione e attività socio-educative
- assistenza religiosa.

La retta *non comprende* i costi relativi a:

- acquisto dei farmaci
- servizio di parrucchiere – barbiere - podologo
- automedica \ ambulanza
- 

La Direzione, inoltre, non si assume nessuna responsabilità relativamente ad oggetti e/o beni di valore degli ospiti.

Eventualmente, è possibile custodire e gestire, a cura del Coordinatore Responsabile di Struttura, 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 struttura **Hotel San Francisco Triggiano Srl** mette a disposizione degli ospiti camere doppie con bagno, arredate secondo criteri di sicurezza e confort.

Tutti i letti sono forniti di materassi preventivi, di schienale regolabile, luce individuale e dispositivo di chiamata individuale.

Sono assicurate corrette condizioni di benessere microclimatico con adeguato impianto di riscaldamento invernale e raffrescamento estivo.

Gli ospiti hanno accesso a spazi comuni confortevoli e hanno la possibilità di usufruire di spazi sia interni che esterni (durante la bella stagione).

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

E' assicurato un servizio di lavanderia che prevede, quotidianamente, il lavaggio e la stiratura della biancheria piana e personale degli ospiti. I capi personali degli utenti sono custoditi in adeguato armadio con identificazione individuale e vengono monitorati dal personale assistenziale che provvede al momento del bisogno al reintegro (tramite richiesta ai famigliari/tutori).

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 preparazione dei pasti, assicurata da personale qualificato, avviene all'interno della cucina della struttura, con derrate fresche, approvvigionate giornalmente.

Il pranzo e la cena rispettano un menù settimanale che viene affisso nella zona di ristorazione.

I pasti vengono serviti secondo i seguenti orari:

- colazione, servita in camera al momento del risveglio
- pranzo, servito nella zona ristorante alle 12.00-12.15
- cena, servita nella zona ristorante alle 18.00-18.15

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

Il menù prevede diete personalizzate per diabetici, obesi, dislipidemiche, soggetti con problemi intestinali in genere ed intolleranze alimentari. Per ospiti con problemi di masticazione e/o deglutizione è previsto un menù con cibi semifluidi, omogeneizzati, frullati, ecc.

Viene effettuato il servizio in camera, con l'assistenza di personale addetto, per ospiti allettati o in situazioni particolari.

Il Responsabile della Ristorazione dirige e coordina, in collaborazione con il responsabile Coordinatore della Struttura, 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.)

# HOTEL SAN FRANCISCO TRIGGIANO SRL

## QUALITA' RELAZIONALE

### Il nostro personale

Tutto il personale operante all'interno della struttura **Hotel San Francisco Triggiano Srl**, qualificato per il ruolo che ricopre, 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.

Il personale ha le seguenti qualifiche professionali:

- Medico
- Psicologo
- Psichiatra
- Assistente sociale
- Infermieri professionali
- Terapisti della riabilitazione
- Educatori professionali
- Operatori Socio Sanitari
- Personale amministrativo
- Personale addetto ai servizi generali.

### Servizio ludico-ricreativo

La Società **Hotel San Francisco Triggiano Srl** attribuisce particolare importanza al servizio ludico-ricreativo con finalità sociali e culturali pensate per valorizzare la personalità dell'ospite. E' consultabile il sito web al seguente indirizzo: [www.htsanfrancisco.net](http://www.htsanfrancisco.net).

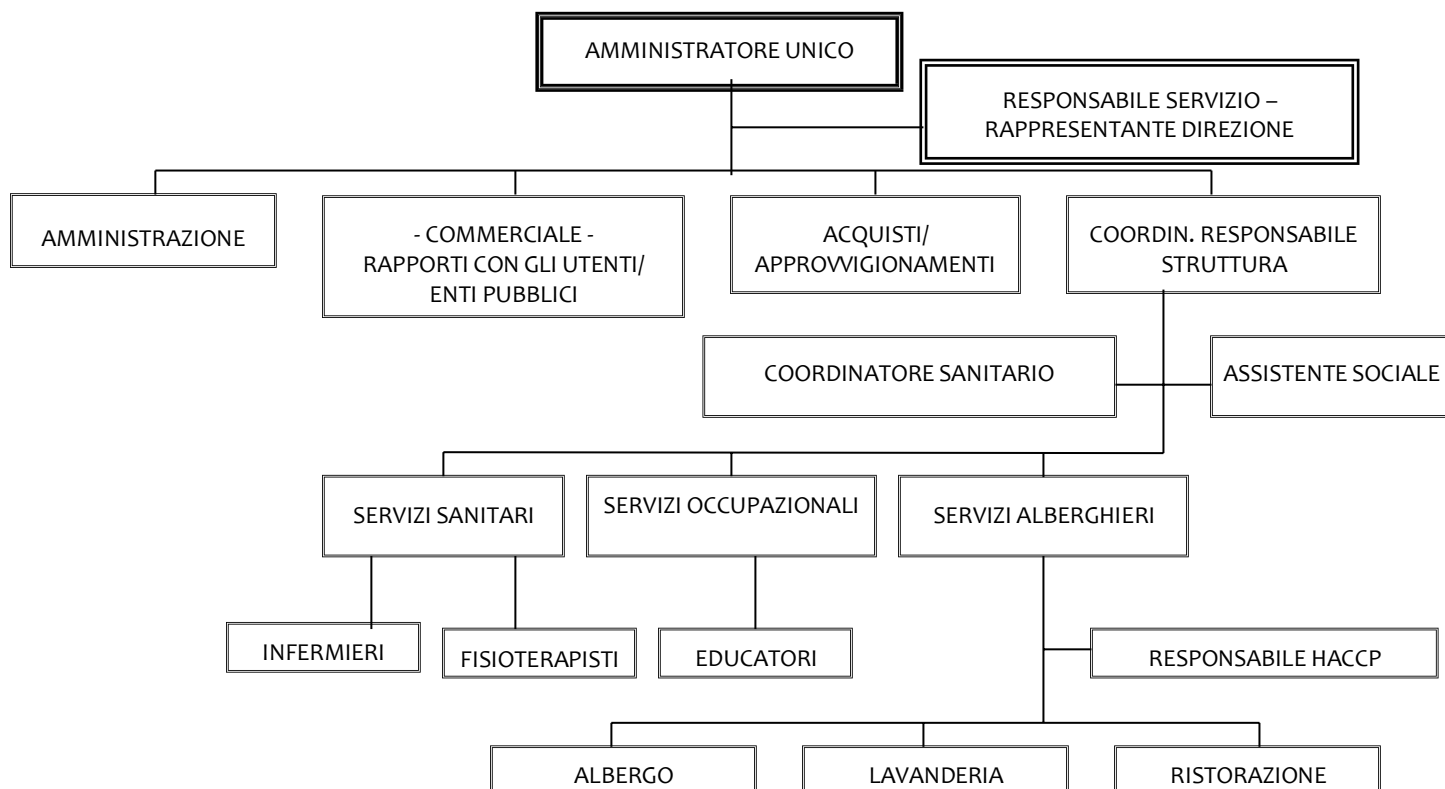
Il servizio ludico-ricreativo è svolto quotidianamente, al mattino e/o al pomeriggio, secondo un'articolazione programmata, e promuovono le seguenti attività:

- attività socio-culturali (gite, visite a mostre e musei)
- attività socio-ricreative (giochi di società, feste per particolari ricorrenze, serate musicali e danzanti, spettacoli e proiezioni di film, laboratori di attività manuali, quali ad esempio corsi di restauro – pittura – ricamo – bricolage)
- attività di stimolazione neuro-sensoriale (lettura del giornale, libri, riviste).



# HOTEL SAN FRANCISCO TRIGGIANO SRL

## Organigramma "Hotel San Francisco Triggiano Srl"



### QUALITA' SOCIO-SANITARIA

#### L'assistenza sanitaria garantita

L'assistenza sanitaria è garantita dalla presenza di un Coordinatore Sanitario specialista in geriatria, dai medici, dagli infermieri professionali e dalla strettissima 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 Sanitaria Locale.

Per le analisi di laboratorio o le indagini specialistiche presso gli ambulatori della Azienda Sanitaria Locale o i Centri Convenzionati, la Struttura **Hotel San Francisco Triggiano Srl** organizza per l'ospite il trasporto e assistenza (autista, personale infermieristico, personale socio sanitario) il cui costo è a carico dell'ospite.

In caso di ricovero presso strutture ospedaliere viene garantita l'assistenza agli ospiti privi di familiari. Il personale sanitario della struttura si occupa di attività di monitoraggio, di primo intervento, della somministrazione dei farmaci relativa a terapie croniche e temporanee, sempre coordinandosi con il medico di base.

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 ricovero
- redazione della Cartella socio-sanitaria
- approvvigionamento, distribuzione e somministrazione di farmaci e vigile osservazione dei loro effetti
- pronto intervento in situazioni di emergenza.

La gestione socio-sanitaria è caratterizzata da un intervento multidisciplinare attuato dall'équipe assistenziale (Coordinatore responsabile di struttura, Medico geriatra, Psicologo, infermieri, educatori, assistente sociale, ecc.) che elaborano, per ciascun ospite, un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

Tali Piani prevedono un primo momento di osservazione, un momento preventivo ed infine un momento interventistico vero e proprio; in particolare nelle aree relazionali, socio occupazionali e riabilitative; queste ultime attività vengono erogate da apposito personale specializzato (terapisti della riabilitazione).

Inoltre è presente all'interno della struttura un'assistente sociale che svolge funzioni di segretariato sociale e segue l'accoglimento, l'inserimento e la dimissione degli ospiti, in collaborazione con gli Enti e con la rete territoriale dei servizi.

# HOTEL SAN FRANCISCO TRIGGIANO SRL

## 7. PROCEDURA D'INGRESSO

### 7.1 Documentazione necessaria

All'atto dell'accettazione, i familiari/tutori dovranno consegnare al Coordinatore Responsabile di struttura, i seguenti documenti:

- copia della tessera sanitaria ed eventuale esenzione sanitaria
- copia della carta d'identità e codice fiscale
- richiesta del proprio medico di medicina generale su ricettario regionale
- certificato medico, rilasciato dal proprio medico di base/specialista, attestante la patologia dell'ospite
- terapie prescritte dal medico di base
- eventuali prescrizioni dietetiche, intolleranze, allergie alimentari
- eventuali documenti degli enti (cartelle cliniche di precedenti ricoveri, le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente, ecc.)

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 comunicato direttamente o telefonicamente all'ospite o suoi familiari, dal Responsabile Coordinatore della struttura.

L'ingresso può essere differito in caso di ricovero ospedaliero o altro comprovato impedimento.

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

## 8. PROCEDURA DI DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso in caso di:

- mancato rispetto delle regole di convivenza
- impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite
- mancato pagamento della retta oltre il limite di tempo stabilito
- altre motivazioni.

Inoltre, l'ospite che desidera lasciare la struttura deve darne formale comunicazione scritta alla Direzione, a mezzo raccomandata, un mese prima, utilizzando la mensilità cauzionale per l'ultima retta

La stessa sarà trattenuta dalla struttura in caso di mancato preavviso.

## HOTEL SAN FRANCISCO TRIGGIANO SRL

### 9. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

ORARI	DESCRIZIONE
Ore ..... – 06,30	Riposo notturno
Ore 06,30 – 09,00	Risveglio, alzata, igiene personale e colazione
Ore 09,00 – 11,45	Programmi riabilitativi – attività sociali ed occupazionali – attività libere
Ore 11,45 – 12,45	Pranzo
Ore 13,00 – 15,00	Riposo
Ore 15,00 – 16,30	Programmi riabilitativi – attività sociali ed occupazionali – attività libere
Ore 16,30 – 17,45	Merenda ed attività libere
Ore 17,45 – 18,45	Cena
Ore 18,45 – 20,30	Attività libere – terapie ed, eventuale, assistenza per la notte - Riposo

### 10. VISITE AGLI OSPITI

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

**Mattina:** ore 10,00 – 12,00  
**Pomeriggio:** ore 16,00 – 20,00.

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

Dalle ore 20,00 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 19

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

In riferimento alle indicazioni Nazionali e Regionali ha istituito all'interno 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 dei 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);
- l'individuazione di un'area della struttura separata se possibile con accesso indipendente, da adibire
- all'isolamento degli ospiti nel caso dovessero presentarsi casi sospetti o confermati;
- 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, nazionali), che

## HOTEL SAN FRANCISCO TRIGGIANO SRL

- 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 ospiti ricoverati in struttura:

- 1) la limitazione degli accessi dei visitatori e familiari consentendo la visita previa approvazione e programmazione, a due soli familiari per ospite in possesso di Green Pass;
- 2) la limitazione ulteriore degli orari d'accesso previa prenotazione telefonica;
- 3) l'individuazione di una sola via d'accesso e di percorsi definiti per raggiungere l'ospite;
- 4) l'azzeramento degli accessi dei visitatori esterni e familiari favorendo il colloquio degli ospiti con i familiari mediante videochiamate o similari;
- 5) 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 strutture e figure legalmente rappresentative dell'ospite.

All'ingresso in struttura l'addetto alla segreteria verifica:

- a) la compilazione da parte del visitatore del documento di autodichiarazione per la richiesta d'ingresso nella struttura residenziale;
- b) l'opportuna modalità di protezione del visitatore (mascherine FFP2) e fornendo ai visitatori gel sanificante.

Il Direttore di Struttura comunicherà con apposita nota ai familiari tutte le disposizioni e provvedimenti presi in relazione alla emergenza COVID 1. Per ciascun ospite presente in struttura sarà attivato un canale di comunicazione diretta con i familiari e favorito il colloquio diretto.

# HOTEL SAN FRANCISCO TRIGGIANO SRL

## 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 del cliente 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 e consegnata dagli addetti alla segreteria su richiesta.

Sarà cura della Direzione, ricevuto il reclamo e dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni, indicando i termini (max 30 gg) 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).

# HOTEL SAN FRANCISCO TRIGGIANO SRL

## 12. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

La **Società Hotel San Francisco Triggiano Srl** si impegna al miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

### 12.1 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 riguarda, 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.

### 12.2 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 degenti
- 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.