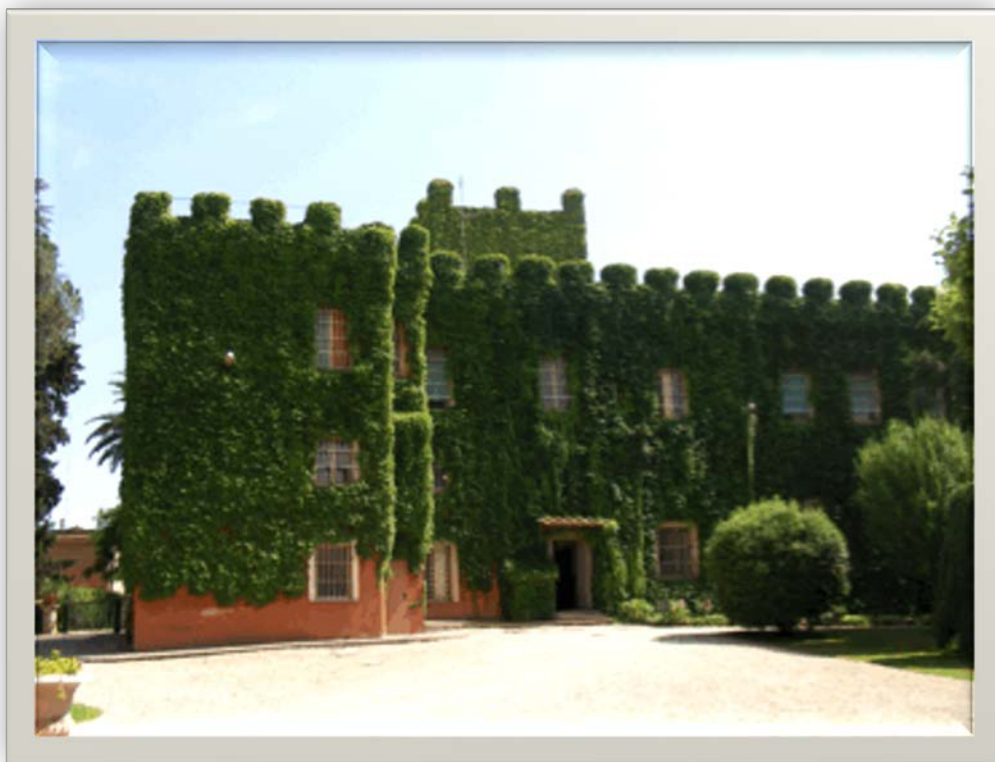


Carta dei Servizi



Revisione	Del	Emessa, Verificata ed Approvata
2.0	Maggio 2015	Dott. S. Pulina - Dir. Amm. Matteo Accornero
2.1	Marzo 2017	Dott. S. Pulina - Dir. Amm. Matteo Accornero
2.2	Febbraio 2019	Dott. S. Pulina - Dir. Amm. Matteo Accornero
2.3	Aprile 2021	Dir. Amministrativo Matteo Accornero
2.4	Febbraio 2023	Dir. Amministrativo Matteo Accornero
2.5	Agosto 2025	Dir. Amministrativo Matteo Accornero

*Caro Utente,
sono lieto di presentare la Carta
dei Servizi del “**Castello della Quiete S.r.l.**”.*

*In essa potrà trovare molte
delle informazioni che saranno
utili per conoscerci e per meglio
utilizzare i nostri servizi.*

*La nostra storia si basa sull'attenzione rivolta
costantemente alle persone che si affidano alle nostre cure.
L'obiettivo della nostra attività è offrire una qualificata assistenza attraverso
la professionalità di tutti coloro che operano nella nostra struttura.*

*Nel ringraziare per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale
a disposizione per ogni informazione ed ogni sua esigenza.*

Il Direttore Amministrativo
Matteo Accornero



SOMMARIO

Parte Prima

Norme di riferimento

1.0 Presentazione della Società e Principi fondamentali

1.1 Presentazione della Società **“Castello della Quiete S.r.l.”**

1.2 Planimetria della Struttura

1.3 Come raggiungere il **“Castello della Quiete S.r.l.”**

1.4 Principi fondamentali

1.5 La Missione

1.6 Il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo.

1.7 Numeri, orari e recapiti

Parte Seconda

2.0 Informazioni sulla Struttura e Servizi forniti

2.1 Prestazioni offerte

2.2 Servizi Ambulatoriali in Regime di Libera Professione

2.3 Ricoveri in Regime Privato SRTR

2.4 Organizzazione

2.5 Il ricovero in SRTR

2.6 Il ricovero in RSA

2.7 La Degenza

2.8 Servizio di lavanderia e guardaroba

2.9 Servizio di ristorazione

2.10 Visite ai pazienti

2.11 Accesso alla Struttura ed accoglienza

2.12 Dimissioni

2.13 Ottenimento della documentazione sanitaria

2.14 Forme di Pagamento

Parte Terza

3.0 Standard, impegni e programmi

3.1 Obiettivi anno 2025

3.2 Dimissioni

3.3 La Qualità

3.4 Reclami

Parte Quarta

- 4.0 Meccanismi di tutela e verifica
- 4.1 Diritti dell'ospite
- 4.2 Funzioni e regolamento di tutela e verifica
- 4.3 Regolamento di Pubblica Tutela

Allegato: Scheda segnalazioni

Norme di Riferimento

La presente "**Carta dei Servizi**" è redatta in conformità alle seguenti norme:

- Legge 7 Agosto 1990, n° 241 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
- Decreto legislativo 30 Dicembre 1992, n°502 ("Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 Ottobre 1992, n°421" e successive modificazioni ed integrazioni);
- Circolare de Ministero della Sanità 100/S/CPS/3 5697 del 31 Ottobre 1991 ("Iniziative per l'attuazione nel Servizio Sanitario Nazionale delle norme della legge 7 Agosto 1990, n°241, miranti al miglioramento dei rapporti tra pubblica amministrazione e cittadini");
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 19 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari";
- Ministero della Sanità – Linee guida n° 2/95 "Attuazione della carta dei servizi del Servizio Sanitario Nazionale".
- Decreto commissariale n. 90 del 09.08.2012 "Accreditamento istituzionale definitivo ai sensi della L.R. 23 del 14 dicembre 2011. Approvazione delle modalità di verifica del possesso dei requisiti e del documento contenete le check list" ;
- Decreto commissariale n. 101 del 09.08.2012. "Revoca parziale e contestuale sostituzione e/o integrazione al DCA U00048/2009 "Integrazione e modifica dei requisiti di cui alla DGR 424/2006 (All.1) "Ridefinizione dell'offerta complessiva di posti letto nelle Case di cura Neuropsichiatriche e valorizzazione delle nuove tariffe. (All.2)
- Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"
- Decreto del Commissario ad Acta 14 maggio 2015, n. U00188 Modifica ed integrazione al Decreto del Commissario ad Acta n. 101 del 9 dicembre: "Revoca parziale, contestuale sostituzione e/o integrazione al Decreto del Commissario ad Acta n. U0048/2009 "Integrazione e modifica dei requisiti di cui alla D.G.R. 424/2006" (All.1); "Ridefinizione dell'offerta complessiva di posti letto nelle Case di Cura Neuropsichiatriche e valorizzazione delle nuove tariffe"(All.2)". Nuove disposizioni al fine di uniformare standard organizzativi delle Strutture Residenziali e Semiresidenziali Psichiatriche.

1. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ E PRINCIPI FONDAMENTALI

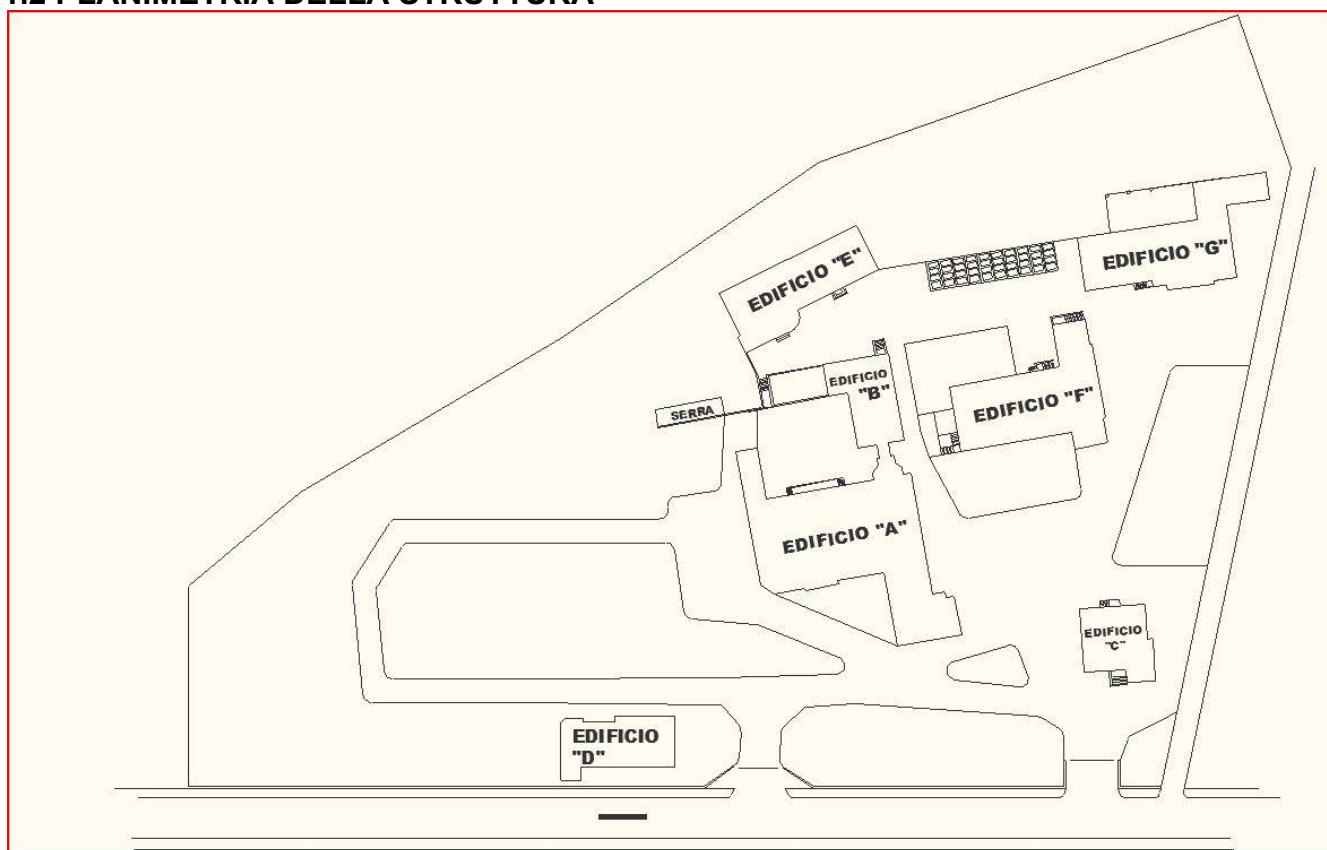
1.1 Presentazione della Società “Castello della Quietè S.r.l.”

La Casa di Cura **“Castello della Quietè S.r.l.”** è operativa dal 1922 per il ricovero di patologie neurologiche e psichiatriche. E' attualmente autorizzata è accreditata dalla Regione Lazio con DCA n°350 del 29/10/2014 per 20 posti letto di SRTR intensiva, 10 posti letto di SRTR estensiva e 40 posti letto di RSA con livello assistenziale denominato “Mantenimento B”. La società è iscritta alla C.C.I.A.A. di Roma con numero 4594/4

Il **“Castello della Quietè S.r.l.”** accoglie pazienti/ospiti **“fragili”**; tutto il personale Amministrativi, Medici, Psicologi, Assistente Sociale, Terapisti, Infermieri Professionali, ognuno nell'ambito della propria specifica funzione con compiti e responsabilità ben definiti, opera, tenendo conto dei seguenti valori:

- Tutela e promozione della dignità umana;
- Orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei loro parenti e del personale;
- Rispetto e coinvolgimento dei pazienti/ospiti;
- Responsabilizzazione e crescita del personale;
- Valutazione della Qualità e quindi miglioramento continuo.

1.2 PLANIMETRIA DELLA STRUTTURA



LEGENDA

Edificio "A" I°- II° Reparto RSA;

Edificio "B" Cucina;

Edificio "C" Portineria - Amministrazione – Accoglienza – Direzione Sanitaria – Gestione Qualità;

Edificio "E" Palestra - Laboratori Riabilitazione - Terapia occupazionale;

Edificio "F" III°- IV° Reparto SRTR

Il primo Reparto è dislocato al I° piano dell'edificio "A" ed è così suddiviso

- 8 stanze singole
- 5 stanze doppie
- 5 stanze triple

per un totale di 33 posti letto.

Il secondo Reparto è dislocato al piano terra dell'edificio "A" ed è così suddiviso

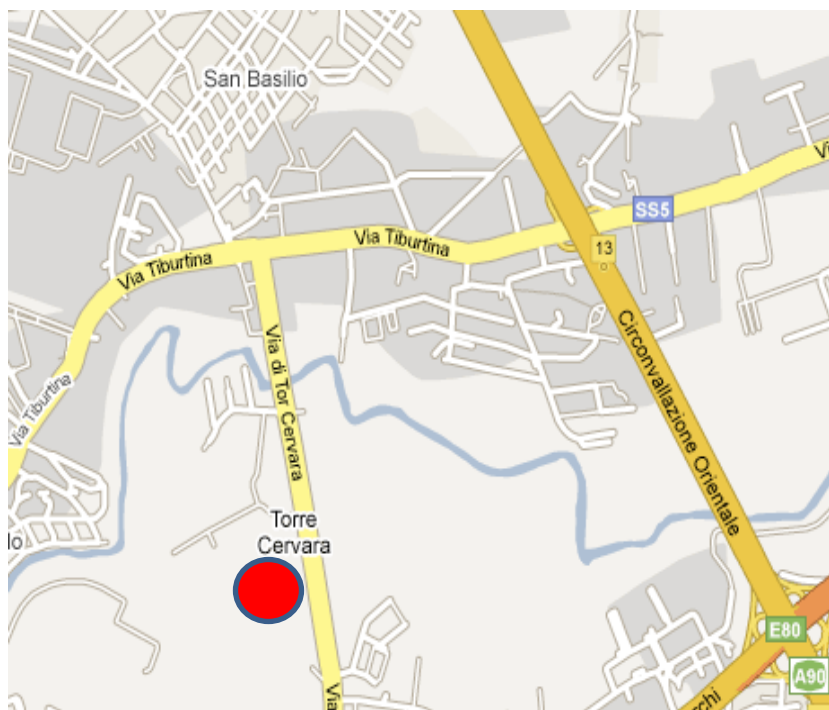
- 1 stanza singola
- 3 stanze doppie

per un totale di 7 posti letto.

1.3 COME RAGGIUNGERE IL “CASTELLO DELLA QUIETE S.r.l.”

Il **“Castello della Quietè S.r.l.”** è situato a Roma in Via di Tor Cervara 112 Municipio Roma V, a pochissimi chilometri dal Gran Raccordo Anulare, uscita Tiburtina. Una buona segnaletica favorisce il raggiungimento della Struttura in pochissimi minuti.

Per coloro che desiderassero raggiungerci con i mezzi pubblici consigliamo di utilizzare la Metro “B” fino al capolinea di “Rebibbia” e poi la linea 447 dell’ATAC che ferma a pochi passi dal cancello d’ingresso.



1.4 Principi Fondamentali

Il principio cardine sul quale si basa l'erogazione dei servizi forniti dal **“Castello della Quiete S.r.l.”** è quello di porre al centro le necessità del paziente/ospite. Tutte le risorse interne, strutturali, professionali, sono finalizzate alla soluzione dei problemi di cui il paziente/ospite è portatore, ispirandoci ai seguenti principi fondamentali:

- **eguaglianza:** le regole che disciplinano i rapporti tra utenti e garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari, quali quelle dei portatori di handicap, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizione sociale.
- **imparzialità:** La Residenza si impegna ad uniformare il proprio comportamento ai principi di equità e giustizia, pertanto il personale eviterà atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia ovvero discriminazioni.
- **continuità:** la tutela della salute non conosce pause, il servizio e le prestazioni sono regolari e senza interruzioni. Al Paziente si garantisce la continuità delle cure necessarie nei limiti dei servizi offerti dalla struttura e definiti nella presente Carta dei Servizi.
- **diritto di scelta:** questo diritto è parte integrante dei più estesi diritti della libertà personale e della libera circolazione del cittadino.

- **partecipazione:** la partecipazione del Paziente sarà sempre consentita, sia per garantire il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di soggetti erogatori. Il Paziente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso del soggetto erogatore, secondo quanto previsto dalla L. 241/90. Il Paziente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha il diritto al rapido riscontro di quanto segnalato o proposto.

- **efficienza ed efficacia:** La Residenza garantisce che il servizio sia erogato con efficienza, attraverso l'individuazione, l'eliminazione e la sostituzione di risorse non adeguate, e con efficacia mediante l'attivazione del controllo di qualità. Infatti, le attività, le prestazioni e i trattamenti erogati sono finalizzati alla effettiva risoluzione dei bisogni sanitari, valutando nel contempo le risorse impiegate e necessarie nella erogazione di tali prestazioni.

1.5 La Missione

L'obiettivo principale dell'azienda è quello di accogliere e accudire i pazienti – utenti attraverso servizi qualificati e assistenza medico – sanitaria professionale.

Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità residue dell'Ospite.

Garantire all'Ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite.

Il **“Castello della Quiete Srl”** attua, costantemente, una politica di promozione della salute nell'accezione intesa dalla Carta di Ottawa del 1986 coinvolgendo in essa i caregivers e i familiari.

Concetti come: la creazione di ambienti favorevoli, fornire competenze e risorse agli individui, dare forza e azione alla comunità e promuovere corretti stili di vita sono parte integrante delle strategie e delle azioni prioritarie della Struttura.

A rafforzare questo concetto, l'azienda incoraggia la partecipazione e il coinvolgimento degli utenti e dei caregiver/familiari ai processi di gestione del Rischio Clinico.

Collaborare per una migliore integrazioni con le reti di assistenza del territorio, aumentando l'integrazione con i DMS, i CIM, il Medici di Medicina Generale i Comuni, e la UOC Salute e Tutela dell'Anziano della ASL Roma2, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

1.6 Il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo (ex D.Lgs 231/01)

Il **“Castello della Quiete S.r.l.”** adotta un Modello Organizzativo per la Gestione e il Controllo delle attività volto a prevenire la responsabilità penale. In relazione all'estensione dei poteri delegati ed al rischio di commissione dei reati.

Obiettivi primari di tale modello organizzativo sono:

- individuare le attività nel cui ambito possono essere commessi i reati;
- predisporre specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni della società in relazione ai reati da prevenire;
- individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione di tali reati;
- prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del modello organizzativo;
- introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello organizzativo.

Tutte queste attività sono supervisionate da un Organismo di Vigilanza sempre raggiungibile via posta elettronica all'indirizzo odvcastelloquiete@gmail.com

1.7 Numeri, Orari e Recapiti

Presso il **“Castello della Quiete S.r.l.”**, è in funzione un servizio di Portineria, attivo dalle 9.00 alle 17.00, dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8:00 alle 14:00 collegato ad esso vi è un centralino a 4 linee a r.a. raggiungibile allo 06.2294405.

Le comunicazioni sono possibili anche a mezzo di posta elettronica ai seguenti indirizzi:

Email	Servizio	Responsabile	Coordinatore
reception@castellodellaquiete.it	Reception / Portineria	Alessandra Bianco	
a.gabellone@castellodellaquiete.it	Contabilità	Antonella Gabellone	-
p.zuchegna@castellodellaquiete.it	SRTRi	Dott. Pierluigi Zuchegna	Emanuelel Kireleison
f.deltutto@castellodellaquiete.it	SRTRe	Dott. Francesco del Tutto	Emanuele Kireleison
l.lardino@castellodellaquiete.it	RSA	Dott.ssa Lucia Lardino	Francesco Di Renzo
amministrazione@castellodellaquiete.it	Personale - Amministrazione	Serena Tanda	-

E' attivo anche un indirizzo di Posta Elettronica Certificata come da conversione del Decreto Legge 179/2012 nella Legge 221/2012 che si affianca alle indicazioni contenute nella Legge 2/2009.

PEC: cdqpec@legalmail.it

Il **“Castello della Quiete S.r.l.”** ha individuato una struttura organizzativa per le prenotazioni effettuabili tramite contatto telefonico, inviando apposito modulo attraverso l'indirizzo di posta elettronica sopra indicato.

PARTE SECONDA

2.0 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

2.1 Prestazioni offerte

La Struttura fornisce le seguenti prestazioni:

- Compilazione e aggiornamento del fascicolo sanitario;
- Somministrazione della Terapia farmacologica;
- Riabilitazione Psichiatrica
- Riabilitazione motoria;
- Esami di laboratorio di routine;
- Fisioterapia;
- Psicologia;
- Servizio Sociale;
- Terapia occupazionale.

Servizi generici:

- Barbiere, parrucchiere;
- Servizio custodia valori
- Podologo
- Lavanderia;
- Guardaroba;
- Bar.

2.2 Servizi Ambulatoriali in Regime di Libera Professione

Visite specialistiche psichiatriche, neurologiche, consulenze psicologiche - psichiatriche, vengono, effettuate a livello ambulatoriale, dal Dott. Pierluigi Zuchegna, l'appuntamento viene fissato chiamando direttamente il centralino tutti i giorni.

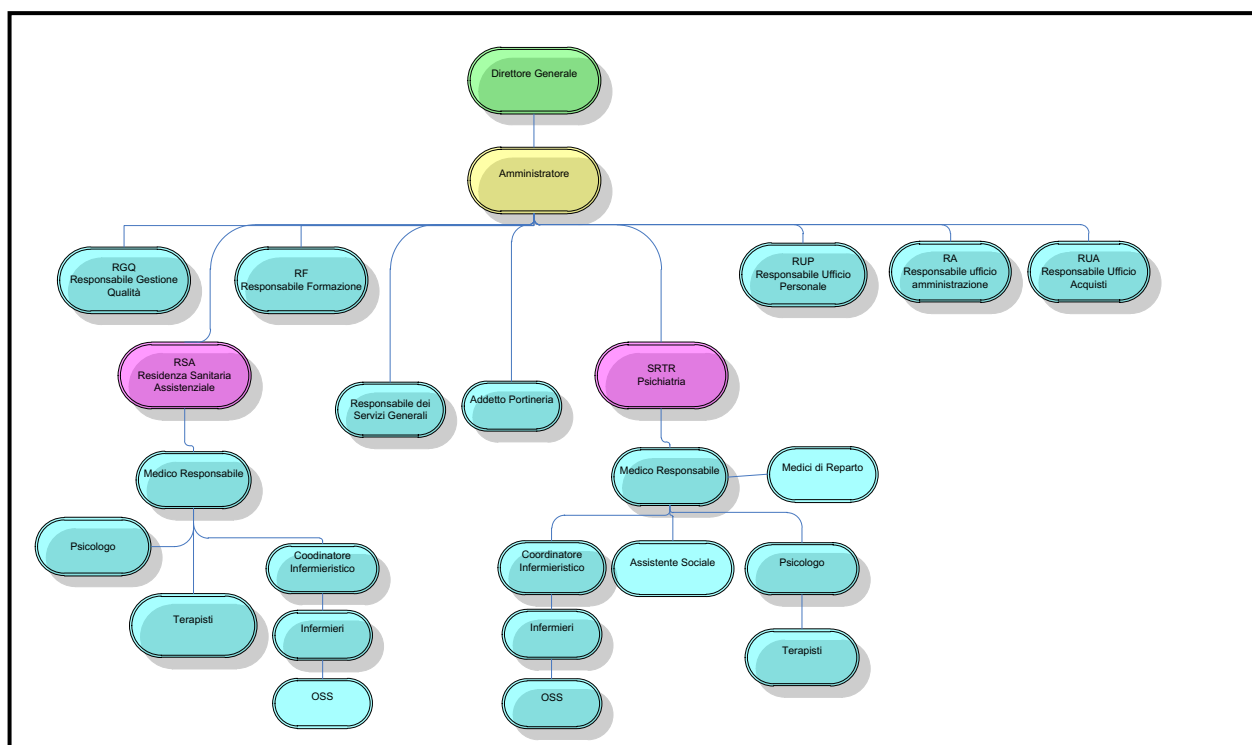
2.3 Ricoveri reparto SRTR in Regime privato

Informazioni sul ricovero in regime privato, modalità di accesso e relativi costi, vengono fornite anche telefonicamente al numero **06.2294405** oppure attraverso l'indirizzo di posta

elettronica e.kierileison@castellodellaquiete.it.

2.4 Organizzazione

Di seguito, è riportata l'organizzazione funzionale della Struttura:



Il “Castello della Quietè S.r.l.” eroga i seguenti servizi:

- STRUTTURA RESIDENZIALE TERAPEUTICO-RIABILITATIVA (Estensiva-intensiva);
- RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA). La Struttura Residenziale Terapeutica Riabilitativa, lavora in ottemperanza al DCA 101/2010. Il Medico Responsabile è Specialista in psichiatria, nel reparto intensivo, neurofisiopatologo, nel reparto estensivo. La ricettività della Residenza Sanitaria Assistenziale “Castello della Quietè S.r.l.” è di 40 posti letto, distribuiti in 2 reparti divisi per livelli di autonomia degli ospiti situati in un edificio unico.
- Il presidio è aperto e funzionante 365 giorni all’anno 24 ore al giorno.

2.5. Il Ricovero in SRTR

Il ricovero in SRTR, è possibile in regime di convenzione con il S.S.R, solo in presenza di una base di ricovero (impegnativa” prodotta da un medico di un D.S.M (Dipartimento di Salute Mentale) o C.I.M (Centro di Igiene Mentale). Le procedure di accesso sono disciplinate dal DCA 188/2015. E’ altresì necessario un documento di identità, il codice fiscale e il libretto sanitario del paziente per poter accedere al servizio. Gli inserimenti in lista d’attesa sono a cura del nostro Responsabile delle accettazioni con cui è possibile prendere contatto presso i nostri uffici.

2.6 Il Ricovero in RSA

Le prestazioni mediche e il ricovero vengono fornite *esclusivamente* a coloro in possesso della residenza in uno dei comuni della Regione Lazio. Il ricovero avviene attraverso la UOC Tutela dell’Anziano delle ASL di competenza degli utenti.

Il Servizio Sanitario Regionale (SSR) interviene sempre per il 50% della quota utente, il restante 50% è a carico dell’ospite che può, tuttavia, beneficiare dell’intervento del Comune di residenza in presenza di particolari caratteristiche del proprio reddito.

Per poter beneficiare di queste agevolazioni è necessario presentare l’attestazione ISEE per l’anno in corso: se il reddito complessivo risulta non superiore ai 20.000 € si ha diritto al sussidio comunale, in tutto o in parte, per la quota utente.

All’atto del ricovero viene richiesto anche un documento d’identità, codice fiscale, tesserino sanitario e l’impegnativa del DSM, tutto nel pieno rispetto della legge 679/2016 a tutela della privacy.

ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) è uno strumento che permette di misurare la condizione economica delle famiglie nella Repubblica Italiana. È un indicatore che tiene conto di reddito, patrimonio (mobiliare - immobiliare) e delle caratteristiche di un nucleo familiare (per numerosità e tipologia).

Per ottenere l’attestazione ISEE l’utente deve compilare la dichiarazione sostitutiva unica, che è composta da un modello base prestabilito con un numero di fogli allegati pari al numero di componenti il nucleo familiare. Si tratta di un’autocertificazione che il cittadino presenta presso gli “sportelli abilitati”, che provvedono a restituire l’attestazione e a trasmettere i dati al sistema informativo dell’ISEE istituito presso l’INPS.

Gli sportelli abilitati a rilasciare l’attestazione ISEE sono: le sedi INPS competenti per territorio, i centri di assistenza fiscale (CAF) e i comuni (non tutti). Anche alcuni patronati sono attivi per il rilascio di tali attestazioni. Una volta ottenuta l’attestazione ISEE è necessario rivolgersi al proprio CAD (Centro di Assistenza Domiciliare) per la conferma di appartenenza alla fascia indicata nell’ ISEE.

Nel caso si rientrasse nella prima fascia, con reddito ISEE inferiore ai 20.000 € occorrerà recarsi, con tutta la documentazione raccolta, presso il comune territorialmente competente per stabilire il concorso di quest’ ultimo nella quota utente.

2.7 La degenza

Durante il decorso della degenza il personale medico provvede a visitare periodicamente gli ospiti, ad aggiornare le cartelle sanitarie e mantenere i contatti con i medici di base per tutte le modificazioni terapeutiche che si dovessero rendere necessarie e per le richieste di esami diagnostici. Negli orari stabiliti è a disposizione dei parenti degli ospiti per delucidazioni sul loro stato di salute.

2.8 Servizio di lavanderia - guardaroba

E' attivo un servizio di lavanderia a pagamento del quale i Signori ospiti possono usufruire, in alternativa si richiede venga effettuato dai parenti almeno 2-3 volte a settimana.

E' disponibile anche un servizio di guardaroba per eventuali eccedenze.

2.9 Servizio di ristorazione

Il Servizio di Ristorazione è curato dalla Società Pedevilla Spa. che segue gli standard HACCP (Decreto Legislativo 26 maggio 1997, n. 155. Attuazione delle direttive 93/43 CEE e 96/3 CE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari). I pasti vengono serviti al tavolo nelle sale da pranzo per i pazienti in grado di raggiungerle, o nelle stanze di degenza per coloro che ne fossero impossibilitati. E' disponibile anche una dietista per perfezionare, assieme ai sanitari, regimi alimentari specifici.

2.10 Visite ai pazienti

A meno di eccezioni comunicate con anticipo all'utenza, sono consentite le visite agli ospiti tutti i giorni dalle 10 alle 12:00 e dalle 14:45 alle 16:45 previo appuntamento fissato telefonicamente con la reception.

E' possibile parlare telefonicamente con i sanitari, circa lo status del proprio familiare, la mattina dalle ore 11:00 alle ore 12:00 e il pomeriggio dalle ore 17:00 alle ore 18:00.

2.11 Accesso alla struttura ed accoglienza

Non è previsto l'accesso veicolare alla struttura con eccezione per i sanitari e i portatori di handicap. Ad ogni modo, l'adiacente Via Comasta ben si presta per il parcheggio delle autovetture.

2.12 Rientri in Famiglia

Il regolamento regionale del 1994 riconosce agli ospiti delle RSA la possibilità di essere dimessi temporaneamente per «ricovero in altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi, con diritto di riammissione alla data programmata» . Tale disponibilità è estesa anche agli ospiti della SRP se non sono presenti altre indicazioni da parte del CSM inviante o dell'eventuale Magistrato di Sorveglianza nel caso specifico degli autori di reato.

Per tutte le licenze è necessario il parere positivo del Medico di Reparto, tuttavia, per assenze che comportano il pernottamento fuori sede, occorre il nulla osta dell'Unità Valutativa Territoriale (UVT) della ASL che ha disposto il ricovero. Tali assenze, inoltre, non possono superare cinque giorni consecutivi o dieci giorni complessivi nell'anno. Per motivi organizzativi sarà necessario che tale autorizzazione sia stata approvata almeno tre giorni prima del godimento della stessa

La deliberazione della Giunta regionale n. 614/2025, intervenuta più recentemente, conferma e rafforza questo obbligo: per sospendere l'ospitalità senza perdita del posto nei casi di “rientri temporanei in famiglia finalizzati al mantenimento delle relazioni parentali e amicali”, l'assenza deve essere compatibile con le condizioni cliniche e autorizzata sia dal medico della struttura che dalla ASL competente.

La stessa deliberazione prevede che anche i periodi di vacanza organizzati debbano seguire la medesima procedura

2.13 Dimissioni

Le dimissioni degli ospiti possono avvenire in ogni momento su richiesta dell'ospite stesso o dei relativi parenti con firma della richiesta sulla cartella clinica. Possono altresì avvenire per trasferimento in altre strutture sanitarie, qualora si renda necessario, per necessità mediche o chirurgiche. In questo caso il Medico Responsabile provvede ad avvisare il medico di base e i parenti raggiungibili telefonicamente. Il **“Castello della Quietè S.r.l.”** garantisce che al paziente morente siano garantiti attenzione e supporto attraverso il coinvolgimento di tutte le figure professionali presenti. Inoltre la struttura assicura, al bisogno, l'intervento del personale amministrativo presente tutti i giorni feriali e prefestivi.

2.14 Ottenimento della documentazione sanitaria

La Direzione Sanitaria consegna copia della documentazione Clinica, previa compilazione del modulo disponibile in portineria, esclusivamente al Paziente, al suo tutore o a persona da esso autorizzata. Sul modulo sono esplicitati tempi di consegna e costi.

2.15 Forme di Pagamento

È possibile effettuare i pagamenti delle varie prestazioni effettuate, presso l'ufficio amministrativo, secondo le diverse forme di seguito riportate: contanti, carta di credito, bancomat, assegno, bonifico bancario

PARTE TERZA

3.0 Standard di qualità, impegni e programmi

Partendo dall'esperienza dell'ospite, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate dalla Struttura e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

3.1 Obiettivi anno 2025

Il **“Castello della Quietè S.r.l.”** ritiene essenziale, per il futuro della propria Società, puntare sulla Qualità del proprio prodotto e dei servizi realizzati. Le domande di un mercato sempre più esigente ed esteso, anche in senso strettamente geografico, impongono che il nostro si adegui agli standard qualitativi imposti, di fatto, dalla libera concorrenzialità di dominio continentale. Il nostro obiettivo è quello di restare competitivi rafforzando l'impegno nella direzione di una maggiore organizzazione ed efficienza allo scopo di migliorare costantemente ogni nostra attività del ciclo dei servizi. Solo così saremo certi di offrire, in un mercato in costante evoluzione, dei servizi che, siano sempre all'altezza delle aspettative dell'utente allo scopo di accrescerne la soddisfazione.

3.2 La Qualità

Il **“Castello della Quiete S.r.l.”** ha conseguito in data 16/12/2011 il **CERTIFICATO DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'**, conforme, oggi, alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il livello dei servizi offerti è sottoposto a verifiche periodiche per la valutazione degli standard di Qualità. Essendo il miglioramento continuo uno dei nostri obiettivi, facciamo di ogni Suo suggerimento tesoro; a tal fine per ogni paziente/ospite viene chiesto di compilare un questionario di gradimento e soddisfazione. Il questionario è assolutamente anonimo.

3.3 Reclami e/o Suggerimenti

Qualora il paziente/ospite, per qualsiasi motivo ritenga di non aver ricevuto un'adeguata assistenza, è invitato a compilare la scheda segnalazioni presente nella Carta dei Servizi. La Direzione Amministrativa si impegna a fornire sollecita replica in un'ottica costruttiva. Lo stesso dicasi per eventuali suggerimenti.

PARTE QUARTA

4.0 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

4.1 Diritti dell’Ospite

- L’ospite ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione.
- L’ospite ha diritto a ricevere tutta l'assistenza Medica ed Infermieristica, prevista dalle norme vigenti.
- L’ospite ha diritto **ad essere trattato** in una Struttura Sanitaria che risponda alla norme dell'accreditamento con il SSN in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, alla professionalità del Personale Sanitario ed al comfort alberghiero. Per i Pazienti a rischio di complicanze, il Centro è in grado di offrire i Servizi indispensabili per attuare procedure di urgenza.
- L’ospite **ha diritto, in qualsiasi momento, al rispetto della propria personalità e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.**

4.2 Funzioni e Regolamento di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell’ospite anche attraverso la possibilità, per quest’ultimo, o per il suo tutore, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti. I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, all’Amministrazione o al Medico Responsabile che provvede a dare immediata risposta agli stessi che si presentino di immediata soluzione, altrimenti predispone l’attività istruttoria e compie quant’altro previsto dal seguente

4.3 Regolamento di Pubblica Tutela

Art. 1

Gli ospiti possono presentare suggerimenti, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, ovvero ledano uno dei propri diritti.

Art. 2

Gli ospiti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano i propri diritti con:

- lettera in carta semplice, rilasciata direttamente o indirizzata e inviata all'Amministrazione della struttura;
- Compilazione di un apposito modello consegnato a ciascun paziente/ospite della struttura dall'Amministrazione;
- Segnalazione telefonica, fax o tramite posta elettronica (amministrazione@castellodellaquiete.it) all' Amministrazione.
- Colloquio con il Medico Responsabile.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà redatto apposito modello, annotando quanto segnalato ed acquisendo i dati per le comunicazioni di merito. La segnalazione verbale sarà recepita in presenza di un testimone.

Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati nei modi sopra elencati, **entro 15 giorni** dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Art. 4

L'Amministrazione accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento; provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione; dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta al paziente/ospite; invia risposta; provvede a riattivare la stessa procedura per il riesame del reclamo qualora il paziente/ospite dichiari insoddisfatto la risposta ricevuta.

SCHEDA SEGNALAZIONI

☐ Verbale ☐ Telefonica ☐ E-mail ☐ Con modulo ☐ Con lettera allegata

DIREZIONE MEDICA e AMMINISTRATIVA

Scheda per la segnalazione di disfunzioni – suggerimenti – reclami – encomio

☐ Disfunzione ☐ Suggerimento ☐ Reclamo ☐ Encomio

Sig./ra (*) _____

Abitante a _____

Telefono _____

Oggetto della Segnalazione:

(*) La informiamo, ai sensi dell'art. VII del D.L. 196/2003 e successive modifiche, recante “*Codice in Materia di protezione dei dati personali*”, che i dati da Lei forniti saranno oggetto di trattamento nei limiti dei fini istituzionali della Società “**Castello della Quiete S.r.l.**” nel rispetto della normativa sopra richiamata, ed inoltre, Le chiediamo l'autorizzazione al trattamento ai dati personali.

Firma

Ad uso della Direzione

Ricevuto		Data
Verificato		Data
Esito		Data