



SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015



*casa di cura*  
**GIOVANNI  
PAOLO II**

# *Carta dei Servizi*





CERTIFICATO n°  
CERTIFICATE n° **66246**

SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE  
WE HEREBY CERTIFY THAT THE ORGANIZATION

**CASA DI CURA GIOVANNI PAOLO II S.R.L.**

IT - 88100 CATANZARO (CZ) - VIA DEI CONTI RUFFO 15

NELLE SEGUENTI UNITA' OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIVE UNITS

IT - 88060 MONTAURO (CZ) - VIA COOP. PALADINA SNC C/O VILLA  
MARIOLINA CASA PROTETTA PER ANZIANI

IT - 88067 S. VITO ALLO IONIO (CZ) - LOCALITA' MESA S.N.C. C/O SAN VITO  
HOSPITAL RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE - RIABILITAZIONE

HA ATTUATO E MANTIENE UN SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' CHE E' CONFORME ALLA NORMA  
HAS IMPLEMENTED AND MAINTAINS A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM WHICH COMPLIES WITH THE FOLLOWING STANDARD

**UNI EN ISO 9001:2015**

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

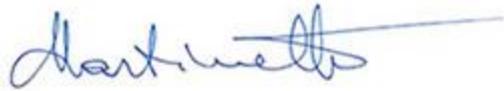
SETTORE CODE **IAF 38**

Progettazione ed erogazione di servizi di residenza sanitaria assistenziale (RSA) per anziani e di riabilitazione extraospedaliera a ciclo continuativo, a ciclo diurno e ambulatoriale.  
Progettazione ed erogazione di servizi di accoglienza in Casa Protetta.

*Design and provision of healthcare residence (RSA) services for the elderly and out-of-hospital rehabilitation on a continuous cycle, daytime and outpatient basis.  
Design and provision of shelter services.*

IL PRESENTE CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE  
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

PRIMA EMISSIONE FIRST ISSUE	05/12/2024
DATA DELIBERA DECISION DATE	17/02/2025
DATA SCADENZA EXPIRY DATE	05/12/2027
EMISSIONE CORRENTE CURRENT ISSUE	17/02/2025



Marco Martinelli  
CERTIQUALITY S.r.l. IL PRESIDENTE  
Via G. Giardino 4 – 20123 MILANO (MI) - ITALY



SGQ n. 008 A

Membro degli Accordi di Mutuo riconoscimento EA, IAF e ILAC.  
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements.



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di  
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale. CISQ  
is the Italian Federation of management system  
Certification Bodies.

## » Introduzione

### » Presentazione della Casa di Cura Giovanni Paolo II

- » Chi siamo
- » Il nostro scopo
- » La mission
- » Chi curiamo
- » Come sostenerci
- » Contatti
- » Principio dell'eguaglianza e rispetto
- » Principio dell'imparzialità e Obiettività
- » Diritto di Scelta
- » Principio di Partecipazione
- » Principio di Efficacia ed Efficienza

### » Servizi offerti

- » Residenza Sanitaria Assistenziale: per soggetti non autosufficienti con esiti stabilizzati di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste non assistibili a domicilio.
- » Riabilitazione Estensiva a ciclo continuativo: per soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche sensoriali o miste.
- » Residenza protetta per anziani: case protette per anziani non autosufficienti.
- » Riabilitazione in regime Semiresidenziale ed Ambulatoriale: come attività di recupero e rieducazione funzionale con trattamento globale sull'handicap, che richiede un contemporaneo apporto multi disciplinare medico-pedagogico-psicologico.
- » Liste di attesa strutture residenziali e semiresidenziali

### » Il personale

### » Politica della qualità

### » Servizi generali

- » Mensa
- » Servizio telefonico
- » Lavanderia
- » Pulizia e sanificazione ambientale
- » Orario di apertura degli uffici amministrativi
- » Orario visite esterne
- » L'assistenza religiosa
- » Il silenzio e la tranquillità
- » Il fumo
- » Reclami
- » Soddisfazione cliente
- » Trattamento dei Dati Personali
- » Formazione del personale
- » Permessi
- » Dimissioni
- » Richiesta cartella clinica
- » Standard di qualità
- » HACCP
- » Attuazione D.LGS. 81 del 2008 e s.m.i.
- » Giornata-tipo dell'ospite

### » Le nostre strutture



## Introduzione

*Gentile Signore/a,*

*questo documento che Le viene presentato costituisce la “Carta dei Servizi” della Casa di Cura Giovanni Paolo II S.r.l.*

*Si tratta di un opuscolo informativo che metterà in evidenza, in modo semplice e chiaro, i servizi sanitari ed assistenziali che siamo in grado di offrire agli ospiti.*

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

*ca di cura*  
**JOVANNI**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo lo schema di riferimento adottato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n. 65) e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali della nostra Carta Costituzionale, richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.



*casa di cura*  
**GIOVANNI  
PAOLO II**

## Presentazione della Casa di Cura Giovanni Paolo II S.r.l.

La Casa di Cura Giovanni Paolo II S.r.l. è una azienda che opera nel settore socio-sanitario. I suoi Centri sono accreditati con il Servizio Sanitario Regionale e per le attività socio-sanitarie, ed elevata integrazione sanitaria, tipo le residenze sanitarie assistenziali e quelle riabilitative.

### Chi siamo

La società, svolge la propria attività nel settore socio-sanitario-riabilitativo, attraverso la gestione diretta di strutture regolarmente accreditate dalla Regione Calabria e convenzionante con le Aziende Sanitarie Provinciali di competenza.

### Il nostro scopo

La Casa di Cura Giovanni Paolo II S.r.l. ha come scopo la progettazione ed erogazione del servizio di gestione di strutture socio sanitarie, assistenziali e riabilitative.

### La mission

La Casa di Cura Giovanni Paolo II S.r.l. persegue esclusivamente finalità nel campo dell'assistenza sanitaria a favore di persone non autosufficienti o a forte rischio di perdita dell'autosufficienza, erogando servizi idonei ad assicurare oltre al trattamento sanitario adeguato, le migliori condizioni psico-sociali.

### Chi curiamo

Utenti con vari gradi di non autosufficienza, attraverso percorsi terapeutici di natura socio-sanitaria e socio-riabilitativa nonché soggetti con disabilità, di qualunque età, che presentano problemi fisici, psichici, sensoriali, motori, cognitivi derivanti da qualsiasi causa.

### Come sostenerci

Il tuo sostegno con donazioni e lasciti può aiutarci a sostenere gli impegni per l'innovazione e lo sviluppo dei nostri servizi.

### Contatti

La Sede Legale della **Casa di Cura Giovanni Paolo II S.r.l.** è situata in **Via dei Conti Ruffo, 15 - 88100 Catanzaro**

☎ Tel.: **0961.764109**

☎ Fax.: **0961.760657**

✉ E-mail: **info@casadicuragiovannipaolo2.it**

✉ Pec: **casadicura.giovannipaolo2@pec.it**



*casa*  
**GI**  
**PA**

## Principio dell'eguaglianza e rispetto

Dall'articolo n° 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'utente medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

All'interno della nostra realtà questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata, considerando l'UNICITA' di ciascun ospite che dimora all'interno della Residenza Sanitaria.

La vita nella Residenza è priva di discriminazioni di qualsiasi genere.

## Principio dell'Imparzialità e Obiettività

Ogni persona che presta un servizio all'interno delle strutture deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24; per ogni utente è previsto un piano di assistenza personalizzato, al fine di garantire continuità ed efficacia delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento o alla definizione di nuove strategie.

## Diritto di Scelta

Ogni persona, in qualunque fase del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine, nel nostro contesto, si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto-decisione" all'interno di una relazione tra la persona in condizione di bisogno e i servizi erogati. Per ogni ospite, infatti, si cerca di promuovere la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro che sono più compromessi cognitivamente si dà molta importanza alla comunicazione non verbale, che aiuta a stabilire una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte e la maggiore autonomia possibile degli ospiti, nelle attività della vita quotidiana.

## Principio di Partecipazione

Si vuole favorire la partecipazione attiva dell'utente alla vita della Residenza Sanitaria. La partecipazione deve coinvolgere i familiari rendendoli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi del Centro, creando una continua relazione, un feed-back fra Struttura e familiari.

E', sempre, garantita la corretta INFORMAZIONE e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti, da un lato, ospiti e familiari dall'altro.

## Principio di Efficacia ed Efficienza

Sia il criterio di EFFICACIA (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività della Residenza Sanitaria Assistenziale e Riabilitativa.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.



## SERVIZI OFFERTI

### Residenziali, Semiresidenziali, Ambulatoriali.

- 1) Residenza Sanitaria Assistenziale: per soggetti non autosufficienti con esiti stabilizzati di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste non assistibili a domicilio.
- 2) Riabilitazione Estensiva a ciclo continuativo: per soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche sensoriali o miste.
- 3) Residenza protetta per anziani: case protette per anziani non autosufficienti.
- 4) Riabilitazione in regime Semiresidenziale ed Ambulatoriale: come attività di recupero e rieducazione funzionale con trattamento globale sull'handicap, che richiede un contemporaneo apporto multi disciplinare medico-pedagogico-psicologico.

### Residenza sanitaria assistenziale

Per soggetti non autosufficienti con esiti stabilizzanti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste non assistibili a domicilio

Le Residenze Sanitarie Assistenziali perseguono esclusivamente finalità nel campo dell'assistenza sanitaria a favore di persone non autosufficienti o a forte rischio di perdita dell'autosufficienza, erogando servizi idonei ad assicurare oltre al trattamento sanitario adeguato, le migliori condizioni di vivibilità sia dal punto di vista morale che da punto di vista materiale.

La residenza sanitaria assistenziale tende a:

- favorire l'integrazione con il territorio circostante ed il mantenimento dei rapporti affettivi e culturali preesistenti, evitando che l'ingresso nella struttura si trasformi in una sorta di declassamento della persona;
- garantire un ambiente sicuro e di sostegno per tutti gli ospiti, ricordando, ad esempio, che la persona anziana si trova già troppo spesso in una posizione "debole", e che la malattia e la disabilità aggravano questa fragilità;
- garantire agli ospiti la possibilità di continuare a gestire il più possibile la propria vita, rispettando al massimo i desideri e le scelte personali di ognuno, e fornendo, se necessaria, tutta l'assistenza e le risorse disponibili;
- sviluppare un piano d'assistenza individualizzato;
- ripristinare e mantenere il più alto livello possibile d'indipendenza funzionale, preservando l'autonomia individuale;
- portare al massimo grado di qualità di vita, la percezione del benessere e la soddisfazione dei bisogni di ciascuno degli utenti;
- garantire il rispetto della dignità degli ospiti, tutelando il diritto alla riservatezza ed adattando il più possibile la struttura alla persona e non la persona alla struttura;
- fornire assistenza, conforto e dignità ai pazienti terminali ed ai loro familiari.

Questi obiettivi si ricollegano e ne rappresentano la naturale continuazione, a quelli del trattamento del periodo d'acuzie, perseguiti in ambito ospedaliero e possono così essere schematizzati:

- stabilizzare i risultati ottenuti con il trattamento in ambito ospedaliero per cercare di ridurre il ricorso ad una nuova ospedalizzazione;
- recuperare la competenza funzionale che, per ragioni patologiche è andata perduta;
- porre una barriera alla regressione funzionale cercando di modificare la storia naturale delle malattie cronico - degenerative riducendone i fattori di rischio e dominandone la progressione.

### I servizi erogati nella residenza sanitaria assistenziale

- assistenza tutelare diurna e notturna
- assistenza sociale (segretariato integrazione sociale e familiare, socializzazione e partecipazione alla vita delle comunità);
- attività d'animazione e socializzazione;
- assistenza psicologica o assistenza psichiatrica;
- assistenza medica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza recupero e rieducazione funzionale;
- assistenza medico-specialistica;
- fornitura e somministrazione pasti secondo diete approvate dall' ASP;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di portineria e centralino;
- manutenzione ordinaria;
- coordinamento.



cas  
GI  
PA

## Modalità di accesso

Per accedere al ricovero l'utente o chi ne fa le veci, deve inoltrare l'istanza al Distretto Sanitario di appartenenza con modulistica ivi predisposta corredata dalla proposta di ricovero del Medico di Medicina Generale su apposito modello.

Nella residenza sanitaria assistenziale accedono soggetti non autosufficienti, non curabili a domicilio con:

- esiti non stabilizzati di patologie neurologiche, muscolari e osteoarticolari, in soggetti provenienti da strutture ospedaliere, che possono trarre beneficio da trattamenti sanitari-riabilitativi, prima della dimissione al proprio domicilio o in residenze protette;
- turbe psico-organiche gravi dell'età senile, necessitanti di trattamenti sanitari riabilitativo-riattivanti continuativi, non erogabili nelle residenze protette;
- patologie cronico-invalidanti, soggette a riacutizzazione, che possono trarre beneficio da un trattamento protratto non fornibile a domicilio o in residenze protette;
- patologie terminali il cui bisogno d'assistenza medico-infermieristica esclude l'assistenza ospedaliera, ma richiede prestazioni medico-infermieristiche riabilitative non ottenibili a livello delle residenze protette.  
si possono prevedere ospitalità temporanee, permanenti, di sollievo alla famiglia, di completamento di cicli riabilitativi eventualmente iniziati in altri presidi del S.S.N.

Per accedere al ricovero ed avere informazioni aggiornate è consigliabile contattare l'Ufficio Informazioni di ciascuna Struttura

## Riabilitazione estensiva a ciclo continuativo

*Per soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche sensoriali o miste.*

Vi accedono soggetti affetti da:

- disabilità transitorie e/o minimali che richiedono un semplice e breve programma terapeutico - riabilitativo attuabile attraverso il ricorso alle prestazioni previste dal D.M. 22 luglio 1996 "prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale erogabili nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e relative tariffe" e successive modifiche e integrazioni;
- disabilità importanti con possibili esiti permanenti spesso multiple, che richiedono una presa in carico nel lungo termine richiedenti "progetto riabilitativo". Il progetto riabilitativo ed i suoi programmi attuativi definiscono i tempi di completamento di cicli riabilitativi, di norma contenuti entro i termini di 240 giorni fatta eccezione per:
- i pazienti affetti da gravi patologie a carattere involutivo (Sclerosi multipla, Distrofia muscolare, Sclerosi laterale amiotrofica, malattia Alzheimer, alcune patologie congenite su base genetica), con gravi danni cerebrali o disturbi psichici, i pluriminorati anche sensoriali, per i quali il progetto riabilitativo può estendersi anche oltre senza limitazione;
- i pazienti "stabilizzati" nella loro condizione di non perfetto recupero funzionale per i quali possono essere previsti cicli riabilitativi anche su basi annue.

Alle prestazioni riabilitative erogate dalla rete dei servizi riabilitativi ospedalieri ed extraospedalieri si accede con le modalità previste per tutte le prestazioni sanitarie dalle disposizioni regionali attuative dell'art.8, comma 5 del DL 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni.

Per accedere al ricovero ed avere informazioni aggiornate è consigliabile contattare l'Ufficio Informazioni di ciascuna Struttura



## Residenza protetta per anziani

### *Case protette per anziani non autosufficienti*

Per accedere al ricovero l'utente o chi ne fa le veci, deve inoltrare l'istanza al Distretto Sanitario di appartenenza con modulistica ivi predisposta corredata dalla proposta di ricovero del Medico di Medicina Generale su apposito modello.

Per accedere al ricovero ed avere informazioni aggiornate è consigliabile contattare l'Ufficio Informazioni di ciascuna Struttura

## Riabilitazione in regime semiresidenziale ed ambulatoriale

Come attività di recupero e rieducazione funzionale con trattamento globale sull'handicap, che richiede un contemporaneo apporto multi disciplinare medico-pedagogico-psicologico

Per accedere al ricovero ed avere informazioni aggiornate è consigliabile contattare l'Ufficio Informazioni di ciascuna Struttura



## Liste di attesa strutture residenziali e semiresidenziali

Prestazioni di ricovero in regime di convenzione: in tal caso le liste di attesa sono detenute e gestite esclusivamente dalle Aziende Sanitarie Provinciali, che ne disciplinano i tempi di attesa e i criteri di priorità e non risultano accessibili dalle strutture convenzionate.

Prestazioni di ricoveri in regime privato: in tal caso è la struttura residenziale o semiresidenziale che gestisce le liste di attesa in base alla disponibilità dei posti autorizzati, tenuto conto dell'ordine di prenotazione e in base a criteri di priorità riferibili alle patologie.



## IL PERSONALE

Il personale dipendente impiegato nelle nostre strutture è rappresentato dalle seguenti figure:

### Medico Responsabile

- è responsabile dell'assistenza sanitaria;
- coordina gli interventi dei medici di modulo e degli infermieri professionali;
- coordina gli interventi dei medici di base e degli specialisti;
- è responsabile dell'equipe di valutazione multidimensionale;
- è corresponsabile della Verifica Revisione di Qualità.
- è responsabile della gestione del personale

### Coordinatore dell'area psico-socio-educativa

- coordina il lavoro dell'equipe psico-socio-educativa;
- coordina gli interventi degli educatori nelle attività di animazione e socializzazione;
- è responsabile della selezione e formazione del personale del settore psico-socio-educativo;
- coordina l'organizzazione e l'uniformità di interventi tra le varie strutture dell'Associazione;
- supervisiona le figure professionali (psicologi, assistenti sociali, educatori e terapisti) nell'applicazione delle procedure operative e piani di intervento.

### Responsabile Gestione Qualità

- Il Responsabile Gestione della Qualità dipende dalla Direzione Generale ed ha l'autorità e la responsabilità per svolgere i seguenti compiti:
- redigere il Manuale della Qualità in conformità alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 e verificare, insieme alle funzioni competenti, la sua adeguatezza alla realtà dell'azienda;
- verificare l'adeguatezza e l'applicazione delle procedure e dei documenti di registrazione della qualità ai processi aziendali;
- gestire la distribuzione della documentazione relativa al Sistema Gestione Qualità;
- riferire alla Direzione sull'andamento del Sistema Gestione Qualità al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento;
- gestire i dispositivi di monitoraggio e misurazione;
- gestire i reclami, le non conformità, le azioni correttive e preventive;
- gestire le verifiche ispettive interne;
- eseguire la valutazione e qualifica dei fornitori;
- pianificare e gestire le attività di formazione/addestramento sulla qualità.

### Fisiatra (medico responsabile dei Moduli Riabilitativi)

- è il responsabile dei progetti e dei programmi riabilitativi;
- è componente dell'equipe di valutazione multidimensionale;
- controlla l'applicazione dei piani di intervento.

### Coordinatore Amministrativo:

- ha la direzione organizzativa e amministrativa della struttura;
- è responsabile della gestione "alberghiera" (funzionamento delle attrezzature, lavori, manutenzione, ecc.).

### Medico del reparto:

- è responsabile dell'assistenza sanitaria degli ospiti del reparto;
- garantisce il pronto intervento nei reparti;
- presiede alle riunioni di programmazione e verifica, e richiede l'intervento della equipe di valutazione multidimensionale per i piani individualizzati.

### Terapista della riabilitazione:

- è il diretto responsabile dell'applicazione dei piani di intervento e delle verifiche periodiche.

### Psicologo:

- facilita la comunicazione e la socializzazione degli ospiti;
- fornisce sostegno specialistico per i disturbi della sfera psichica;
- è componente dell'equipe di valutazione multidimensionale per l'elaborazione e la verifica dei piani di intervento;
- cura il rapporto tra la famiglia e l'ospite e tra la famiglia e gli operatori.

### Infermiere professionale:

- collabora con il medico per la gestione burocratico-amministrativa degli aspetti sanitari del modulo;
- è responsabile della somministrazione della terapia;
- è responsabile della gestione del materiale igienico-sanitario e farmaceutico affidatogli;
- è responsabile dello smaltimento dei rifiuti speciali;
- è responsabile della gestione delle richieste di visita specialistica (prenotazioni, ritiro referti, ecc.);
- è responsabile del nursing infermieristico e della prevenzione della sindrome da immobilizzazione.

### **Operatore socio - sanitario:**

- cura l'igiene personale degli utenti;
- cura l'igiene dell'ambiente, degli arredi, delle attrezzature;
- svolge funzione protesica nei confronti dell'utente disabile, stimolando al contempo le abilità residue;
- accompagna gli ospiti fuori dal modulo;
- vigila affinché non si creino situazioni di pericolo;- collabora con il responsabile del modulo per la realizzazione;
- degli interventi previsti dal piano di assistenza e per le attività di animazione;

### **Assistente sociale:**

- cura i rapporti con le famiglie degli ospiti e con gli Enti Territoriali (Medicina Legale, INPS, DSS, Comune);
- svolge funzioni di segretariato sociale;
- accompagna gli ospiti ai servizi esterni alla struttura (uffici postali, banca, negozi per piccoli acquisti, ecc.);
- è componente dell'equipe PSE e partecipa alla stesura dei PAI.

### **Educatore professionale /animatore / terapeuta occupazionale:**

- mira a stimolare/mantenere capacità d'autonomia fisica, relazionale e sociale degli ospiti;
- offre sostegno, tutela, interventi di animazione e socializzazione;
- promuove la riattivazione e il mantenimento delle residue capacità funzionali degli ospiti;
- offre sostegno alle famiglie;
- cura l'applicazione dei piani personalizzati d'intervento per la parte di propria competenza.

### **Personale amministrativo:**

- si occupa del settore contabilità del software gestionale;
- provvede alla gestione magazzino e farmacia;
- trasmette ogni informativa richiesta ai servizi dell' A.S.P., alla Regione Calabria ed ad ogni altro interlocutore che ne faccia richiesta;
- si occupa della gestione delle attività burocratiche.

### **Servizi generali:**

- autista, cuochi, personale ausiliario addetto alle pulizie, lavanderia: ognuno per la parte di propria competenza completa le attività svolte all'interno della struttura.



*cas*  
GI  
PA

# Politica della qualità

## Obiettivi e indirizzi relativi alla qualità

La **Direzione Generale**, con il presente documento, definisce e rende nota a tutti i componenti dell'Organizzazione, la Politica per la Qualità, intesa come insieme di indirizzi generali ed obiettivi relativi alla qualità.

### Gli obiettivi dell'Organizzazione per la Qualità sono:

- mantenere la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo le UNI EN ISO 9001:2015;
- fornire servizi che rispettino i requisiti del Cliente e quelli cogenti applicabili;
- aumentare la soddisfazione del cliente;
- aumentare le quote di mercato;
- aumentare l'efficienza nella gestione dei processi;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità;
- garantire al cliente/ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, garantita da una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale (gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana);
- garantire un ambiente sicuro e di sostegno per tutti gli ospiti, ricordando che la persona anziana si trova già troppo spesso in una posizione "debole", e che la malattia e la disabilità aggravano questa fragilità;
- garantire agli ospiti la possibilità di continuare a gestire il più possibile la propria vita, rispettando al massimo i desideri e le scelte personali di ognuno, e fornendo, se necessario, tutta l'assistenza e le risorse disponibili;
- migliorare i rapporti di collaborazione con ASP e il Comune, promuovendo incontri, anche con le Associazioni ed Organizzazioni Sindacali, per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione al fine di migliorare la vita del singolo e della collettività

### A tal fine la Direzione Generale si impegna a:

- sviluppare ed applicare il Sistema di Gestione per la Qualità e migliorarne continuamente l'efficacia;
- assicurare che i requisiti del Cliente siano definiti;
- tenere sotto controllo il livello di soddisfazione del Cliente;
- assicurare che la Politica per la Qualità sia compresa e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione;
- garantire al Responsabile di Gestione della Qualità l'autorità e le risorse necessarie per il controllo/monitoraggio costante dell'applicazione del Sistema di gestione per la Qualità e dei successivi miglioramenti;
- fornire le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi;
- incoraggiare il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni dipendente.

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella "Carta dei Servizi" emessa dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale interno.

Tutti i dipendenti e le unità facenti parte dell'Organizzazione sono coinvolti e partecipano alle attività aziendali, utilizzando quotidianamente il Sistema di Gestione per la Qualità come strumento di gestione dell'organizzazione, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.

## SERVIZI GENERALI

- Gli spazi sociali, le camere di degenza, ed ogni altro aspetto alberghiero, sono curati nei minimi particolari, con l'utilizzo di arredi dall'elevato confort e dalle massime garanzie in termini di sicurezza.
- E' a disposizione dei degenti la sala ricreativa adibita a luogo di socializzazione e incontro visitatori.
- Distributori automatici per bevande fredde e calde sono a disposizione nella sala bar.
- E' consentito l'uso di apparecchi televisivi propri nei limiti delle necessità assistenziali degli altri ospiti.

## SERVIZIO MENSA

- La colazione è servita dalle 8.00 alle 9.30.
- Il pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00.
- La cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.
- Alle ore 16.00 è servita la merenda.

Il menù è articolato su quattro settimane e prevede le variazioni stagionali e dei periodi delle festività (natalizie, pasquali, ecc.). E' strutturato sotto lo stretto controllo del servizio dell'Azienda Sanitaria, e prevede la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità.

## SERVIZIO TELEFONICO

- I degenti possono telefonare al bisogno dai telefoni interni facendone richiesta al centralino.
- Su ogni piano sono presenti telefoni per degenti e visitatori.
- E' presente un servizio di Telefoni Cordless

## SERVIZIO LAVANDERIA

La Residenza Sanitaria Assistenziale offre un servizio di lavanderia esterna in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta.

## SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il servizio è garantito dal personale dipendente e da ditte esterne specializzate.

## ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

Le Residenze Sanitarie Assistenziali e Riabilitative garantiscono l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 9.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì. Per esigenze particolari contattare gli uffici amministrativi.

## ORARIO VISITE ESTERNE

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici, secondo gli orari stabiliti sia al mattino che al pomeriggio. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri ospiti.

## L'ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio Religioso è garantito con la recita del Santo Rosario, Canti Religiosi e S. Messa.

## IL SILENZIO E LA TRANQUILLITÀ

Per non arrecare disturbo agli altri ospiti preghiamo l'utente di evitare il più possibile rumori e di moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo non sono previsti rumori nei reparti dalle ore 13.30 alle 15.00 e alle 22.30 alle ore 06.30.

## IL FUMO

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della Struttura.

## RECLAMI

I reclami degli utenti/familiari possono essere presentati all'Ufficio Qualità presente presso la sede legale della Casa di Cura Giovanni Paolo II S.r.l., situata in Via dei Conti Ruffo n. 15, 88100 Catanzaro. L'utente può presentare reclamo compilando il modulo che è reperibile presso ogni Struttura o in alternativa può inviare una e-mail all'indirizzo [reclami@casadicuragiovannipaolo2.it](mailto:reclami@casadicuragiovannipaolo2.it).

Il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni da quando l'interessato ha avuto conoscenza del fatto (secondo l'art. 14 c.5 D. Lgs. 502/92). L'Ufficio Qualità sottoporrà il reclamo alla Direzione Generale che avvierà una verifica ispettiva interna per intraprendere eventuali azioni risolutive del caso. Entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo l'utente verrà informato dell'esito dell'accertamento effettuato e dei provvedimenti adottati.

## SODDISFAZIONE CLIENTE

Per il monitoraggio della percezione della soddisfazione del cliente si provvederà alla consegna annuale della "Scheda Soddisfazione Cliente". Tale scheda verrà riconsegnata presso il centralino della struttura in apposita busta chiusa, resa anonima, a garanzia della privacy sulla compilazione e sarà analizzata dal Responsabile Gestione Qualità.

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE CONSENSO INFORMATO

I dati personali forniti dagli Ospiti o dai loro familiari sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (REG. UE 2016/679 e ss.mm.ii.). Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale. Al momento dell'ingresso in ogni Struttura è richiesta la firma del consenso alle cure e al trattamento dei dati personali e sanitari da parte dell'Ospite, se cognitivamente in grado di fornirlo, o della persona giuridicamente autorizzata in tal senso. Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale e amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari e assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone.

Titolare del trattamento dei dati è Casa di Cura Giovanni Paolo II S.r.l., con sede legale Via dei Conti Ruffo, 15 88100-Catanzaro (CZ), nella persona del suo legale rappresentante. Dati contatti del Titolare del trattamento: Tel: 0961/764109 - Fax: 0961/760657. Responsabile Protezione dei Dati (DPO): Emanuela Atilia - E-mail: [privacy@casadicuragiovannipaolo2.it](mailto:privacy@casadicuragiovannipaolo2.it).

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'Organizzazione, al fine di assicurare che il personale impegnato in attività aventi influenza sulla qualità del servizio, per i singoli profili della materia, svolge periodicamente attività di formazione, addestramento e verifica.

## PERMESSI

Relativamente ai servizi residenziali, con l'autorizzazione del medico responsabile, possono essere concessi per giustificati motivi, permessi orari per allontanarsi dalla Clinica. Il permesso potrà essere richiesto mediante appositi moduli anche dal referente o da un familiare autorizzato in fase di accettazione del ricovero.

## DIMISSIONI

Dal momento in cui viene stabilita la data delle dimissioni, vengono avvisati tempestivamente i familiari, in modo che l'uscita dell'ospite possa essere adeguatamente organizzata. Al momento di lasciare la struttura, viene consegnata una scheda di dimissioni nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a casa. In caso di trasferimento in strutture ospedaliere, viene consegnata una scheda riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, terapia effettuata d'urgenza, terapia ordinaria, dati estratti dalla scheda sanitaria, riferimenti telefonici per ulteriori delucidazioni. Lasciando la stanza, è importante non dimenticare di ritirare tutta la documentazione clinica personale consegnata al momento del ricovero, di portare via gli effetti personali e di espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l'ufficio accettazione. Nell'ipotesi che l'utente chieda di essere dimesso "contro il parere dei sanitari", lo stesso è obbligato a firmare la Cartella Clinica nonché il modulo di dimissioni volontarie. Per il ritorno a casa l'utente dovrà provvedere autonomamente.

## RICHIESTA CARTELLA CLINICA

Con le dimissioni, si può richiedere, alla Direzione Sanitaria, la fotocopia della cartella clinica. Entro sette giorni dalla richiesta la cartella clinica può:

- essere ritirata personalmente dall'utente;
- essere ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo fotocopia del documento d'identità dell'utente);
- essere inviata a casa per posta, previa richiesta scritta dell'utente.

## STANDARD DI QUALITÀ

Le Residenze Sanitarie Assistenziali e Riabilitative, predispongono piani formativi/informativi al fine di migliorare i molteplici aspetti del funzionamento delle stesse strutture, attraverso il percorso seguente:

- promuovere, facilitare e consolidare i cambiamenti organizzativi della residenza sanitaria assistenziale e riabilitativa;
- migliorare la qualità di risposta ai bisogni assistenziali dei clienti/utenti;
- anticipare l'evoluzione dei bisogni di assistenza garantendo agli operatori lo sviluppo di competenze su nuovi o più complessi bisogni di salute;
- sviluppare le capacità professionali, valorizzando le esperienze degli operatori, trasformando nella pratica quotidiana le risposte assistenziali che si sono dimostrate vincenti, rendendole patrimonio di tutti; - costruire/trovare strumenti di dialogo con le altre professionalità dell'equipe, in particolare con l'area medica;
- incoraggiare tra gli operatori un approccio ai problemi caratterizzato da curiosità, innovazione, sperimentazione, rilettura continua della prassi quotidiana rispetto all'evoluzione delle conoscenze e dei bisogni dei clienti/utenti;
- dare spazio ad attitudini, interessi, competenze individuali degli operatori a favore di una cultura e un patrimonio di competenze diffuso per la residenza sanitaria assistenziale e riabilitativa;
- inserire il personale neoassunto garantendo un addestramento adeguato alle esigenze delle attività assistenziali, organizzative e di integrazione nell'equipe della residenza sanitaria assistenziale e riabilitativa; - agire sulla motivazione del personale, sul suo senso di appartenenza all'organizzazione.

## HACCP

(sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)

La Residenza Sanitaria Assistenziale ha reso attuative le disposizioni previste dal dlgs 155/97, attraverso la stesura del manuale di riferimento e mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

## ATTUAZIONE D.LGS. 81 DEL 2008 e s.m.i.

La Residenza Sanitaria Assistenziale ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza.



## GIORNATA-TIPO DELL'OSPITE

### **ORE 7,15 CURA DELLA PERSONA - COLAZIONE**

Al mattino, fra le ore 7,15 e le 9,30 gli ospiti sono aiutati nell'igiene personale, secondo i bisogni individuali e successivamente nella consumazione della colazione.

### **ORE 9,30 ATTIVITA' VARIE (sanitarie, ricreative, personali, ecc.)**

La mattina trascorre nella sala comune o all'esterno, se il tempo lo permette; gli ospiti sono intrattenuti con attività di animazione, organizzate dagli educatori professionali. Oltre ad iniziative ricreative e di socializzazione, il personale è attento a stimolare la deambulazione e le "attività della vita quotidiana" (ADL).

Nell'arco della mattinata è attivo il servizio di fisioterapia.

All'ospite è garantita l'assistenza medica, infermieristica, psicologica e riabilitativa.

### **ORE 12,00 PRANZO**

Il pranzo viene servito alle ore 12,00 in sala mensa, dove gli ospiti vengono aiutati dal personale addetto.

### **ORE 13,00 - 18,00 RIPOSO POMERIDIANO – VISITE FAMILIARI – ATTIVITA' VARIE**

Dalle 13,30 alle ore 15,00 gli ospiti sono accompagnati nelle loro stanze per il riposo pomeridiano o nella sala comune. Il pomeriggio è il momento in cui le visite dei familiari sono più frequenti e può diventare occasione per una passeggiata anche all'esterno della struttura.

Sono, in ogni caso, organizzate le attività educative in sala comune.

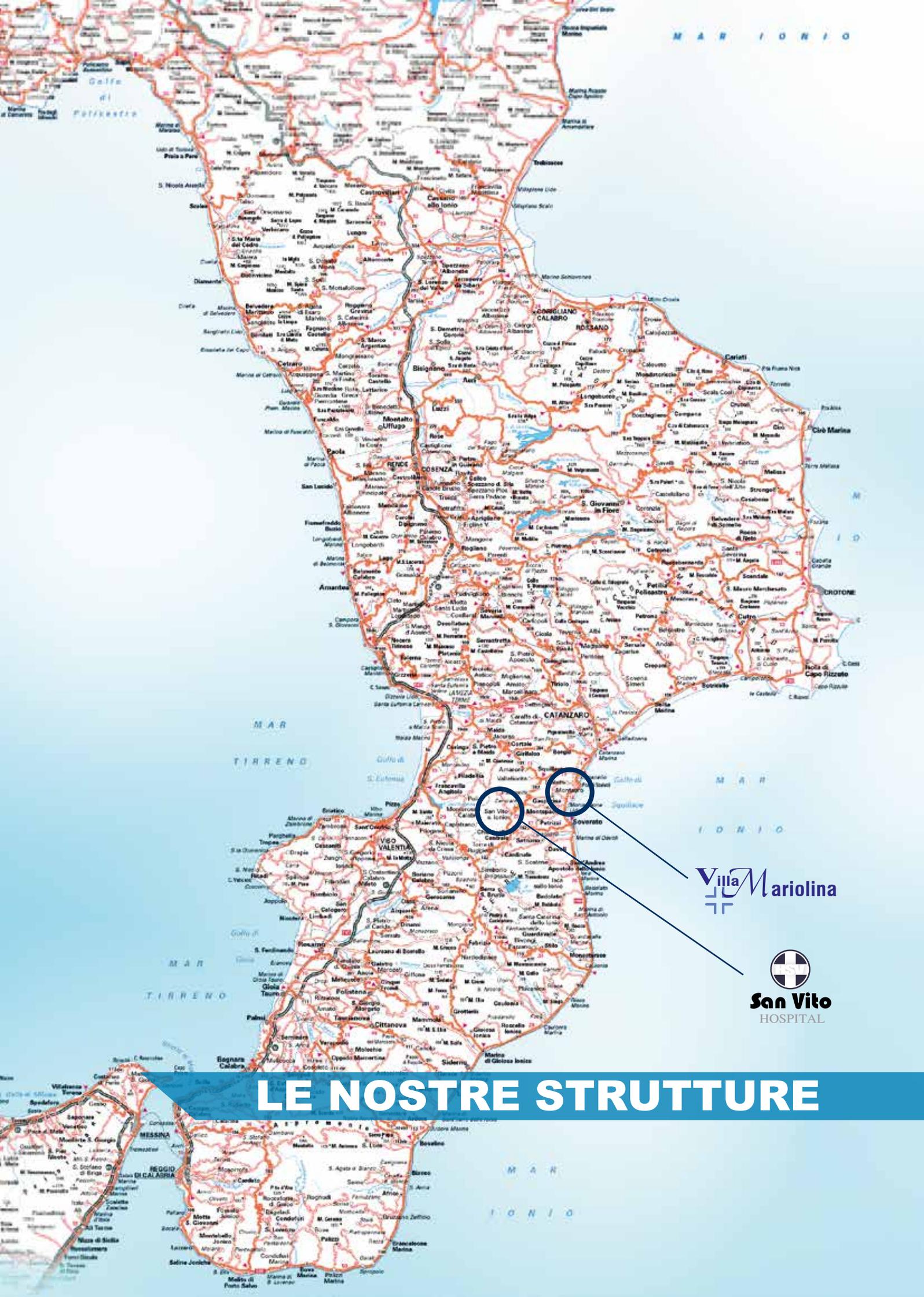
### **ORE 18,00 CENA**

In sala mensa, viene servita la cena, seguita da un momento di distensione (TV, Animazione).

Dalle 20,00 gli ospiti vengono aiutati a sistemarsi nella loro camera per la notte.



cas  
GI  
PA



MAR IONIO

MAR  
TIRRENO

MAR  
IONIO

MAR  
TIRRENO

MAR  
IONIO

Villa Mariolina



San Vito  
HOSPITAL

# LE NOSTRE STRUTTURE



# San Vito

HOSPITAL

## San Vito Hospital

Residenza Sanitaria Assistenziale e Riabilitativa  
Loc. Mesa - 88067 - San Vito sullo Jonio (CZ)

**Ubicazione:** Nel centro del paese, a 100 metri dal Palazzo Municipale e dalla Piazza principale. Per San Vito sullo Jonio bisogna raggiungere Soverato e seguire le indicazioni per Satriano e Chiaravalle Centrale. Da Soverato si impiegano circa 15 minuti di macchina.

**Tipologia:** Camere con 1, 2 e 3 posti letto, bagno personale.

**Personale medico:** Geriatra, Fisiatra, Neurologo, Internista.

**Attività riabilitative:** Palestra, fisiokinesiterapia.

**Servizi offerti:** Farmacia, trasporti (pulmino, macchina, ambulanza), parrucchiere, podologia, funzioni religiose.

**Modalità di ricovero:** Per facilitare le procedure ed avere informazioni aggiornate è consigliabile contattare l'Ufficio Informazioni.

**Info:** Tel/Fax: 0967.969700 - 0967.969814 - [info@casadicuragiovannipaolo2.it](mailto:info@casadicuragiovannipaolo2.it)



## Villa Mariolina

Casa Protetta

Via Cooperativa Palladina - 88060 - Montauro (CZ)

**Ubicazione:** Nel centro del paese vicino il Municipio in zona panoramica, Montauro si affaccia sul mare e dista 4Km da Montauro Scalo e 6Km da Soverato. Per arrivare da Catanzaro bisogna percorrere la ss. 106 e seguire le indicazioni per Montauro - Montepaone.

**Tipologia:** Camere con 1, e 2 posti letto, bagno personale.

**Personale medico:** Geriatra, Fisiatra, Neurologo, Internista.

**Attività riabilitative:** Palestra, fisiokinesiterapia.

**Servizi offerti:** Farmacia, trasporti (pulmino, macchina, ambulanza), parrucchiere, podologia, funzioni religiose.

**Modalità di ricovero:** Per facilitare le procedure ed avere informazioni aggiornate è consigliabile contattare l'Ufficio Informazioni.

**Info:** Tel/Fax: 0967.548827 - [info@casadicuragiovannipaolo2.it](mailto:info@casadicuragiovannipaolo2.it)





*casa di cura*  
**GIOVANNI  
PAOLO II**

**Casa di Cura Giovanni Paolo II s.r.l.**

**Sede Legale:**

**Via dei Conti Ruffo, 15**

**88100 Catanzaro**

**Tel. 0961.764109**

**E-Mail: [info@casadicuragiovannipaolo2.it](mailto:info@casadicuragiovannipaolo2.it)**