**Eremo**

 **Casa di Cura**

*CARTA DEI SERVIZI*

Via per Miazzina n° 16

28814 Cambiasca (VB) Italia

Gentile Signora,

Egregio Signore,

la Carta dei Servizi Le permetterà di approfondire le attività di HEALTH CARE SERVICE GROUP SRL.

Di seguito sono riportati i servizi a Sua disposizione e gli strumenti di controllo adatti a garantire la migliore qualità delle prestazioni sanitarie e socioassistenziali erogate.

Promuoviamo qualità e trasparenza nei servizi offerti, riconoscendo la facoltà del paziente di esercitare direttamente un controllo critico puntuale, per meglio garantire il soddisfacimento dei suoi bisogni.

La invitiamo, pertanto, ad indicarci i Suoi preziosi consigli e a presentare eventuali reclami.

Fin da ora ci impegniamo ad ascoltarla e a risponderle prontamente.

La Presidenza

HEALTH CARE SERVICE GROUP SRL

Corso Milano, 139

28883 Gravellona Toce (VB) ITALIA

Tel. 0323 1982292

Mail: info@hcs-group.srl

PEC: hcs-group@pec.it

P.IVA 02691530030

***Sommario***

[Codice Etico 4](#_Toc193796150)

[Principi e valori 5](#_Toc193796151)

[Il sistema di gestione integrato 6](#_Toc193796152)

[Gestione della privacy 7](#_Toc193796153)

[Le unità di Health Care Service Group Srl 8](#_Toc193796154)

[I servizi 8](#_Toc193796155)

[Il servizio assistenziale 8](#_Toc193796156)

[Il servizio infermieristico 8](#_Toc193796157)

[Il servizio medico 8](#_Toc193796158)

[Il servizio riabilitativo 8](#_Toc193796159)

[Il servizio psicopedagogico 9](#_Toc193796160)

[Il servizio di animazione 9](#_Toc193796161)

[Il servizio di ristorazione 9](#_Toc193796162)

[Il servizio spirituale 9](#_Toc193796163)

[Il servizio di pulizia e manutenzione 9](#_Toc193796164)

[Il servizio di lavanderia 9](#_Toc193796165)

[Il servizio di parrucchiere e pedicure 10](#_Toc193796166)

[Il servizio di trasporto 10](#_Toc193796167)

[Il servizio amministrativo 10](#_Toc193796168)

[L’ufficio relazioni con il pubblico 10](#_Toc193796169)

[Ufficio Accettazione e ricoveri 10](#_Toc193796170)

[Parcheggio 10](#_Toc193796171)

[Necessario da portare in Casa di Cura 10](#_Toc193796172)

[Certificato di ricovero 10](#_Toc193796173)

[Visita degenti 11](#_Toc193796174)

[Visita medica 11](#_Toc193796175)

[Colloquio con i medici 11](#_Toc193796176)

[I volontari 11](#_Toc193796177)

[Il bar 11](#_Toc193796178)

[Coronavirus: le disposizioni adottate dalla Health Care Service Group Srl 11](#_Toc193796179)

[Regolamento interno 12](#_Toc193796180)

[Accesso di animali all’interno delle strutture gestite da Health Care Service Group Srl 12](#_Toc193796181)

[Dimissioni 13](#_Toc193796182)

[Custodia Valori 13](#_Toc193796183)

[Cartella Clinica 13](#_Toc193796184)

[Varie 13](#_Toc193796185)

[Questionario di soddisfazione 14](#_Toc193796186)

[Contatti utili 14](#_Toc193796187)

Missione

Health Care Service Group offre sostegno alle persone del territorio, promuovendo servizi e competenze in ambito assistenziale e sanitario. È un’Azienda che intende elevare gli standard di qualità nell’ambito dei servizi alla persona perseguendo i seguenti obiettivi:

* AMBITO ASSISTENZIALE: sviluppare e gestire servizi di assistenza sanitaria con l’intento di garantire la miglior qualità di vita possibile;
* AMBITO SANITARIO: creare e gestire una rete di servizi polispecialistici che offra agli utenti un’adeguata prevenzione anche riguardante le più rare patologie;
* AMBITO FORMATIVO: promuovere, organizzare e fornire alta formazione ed aggiornamento professionale del personale;
* SOSTEGNO AL PERSONALE: Sviluppare e mantenere un sistema di welfare e sostegno alle figure professionali con l’obiettivo di conciliare le esigenze di famiglia e lavoro;
* AMBITO SICUREZZA E SALUTE: garantire il pieno rispetto della legislazione vigente in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, attuando le misure atte all’eliminazione e/o riduzione dei fattori di rischio.
* AMBITO QULITA’: Elevare gli standard dei servizi offerti applicando i più recenti sistemi di gestione e di cura della persona;

# Codice Etico

Nel Codice Etico, consultabile in versione completa su richiesta, vengono enunciati i diritti e i doveri morali che devono essere rispettati da parte di ogni persona che partecipi all’organizzazione e alla vita dell’Azienda. Lo strumento contribuisce a prevenire comportamenti irresponsabili o contrari alle prescrizioni di legge da parte di chi opera in nome e per conto di HCS Group, indicando le responsabilità etiche e sociali di amministratori e dirigenti, dipendenti, collaboratori e fornitori.

Promuove inoltre una gestione corretta delle attività e delle relazioni umane, sostenendo la reputazione dell’Azienda in modo da creare fiducia sia all’interno che all’esterno della stessa.

# 

# Principi e valori

I valori nei quali Health Care Service Group Srl si identifica sono i seguenti:

* PASSIONE: è il “carburante” che ci spinge ogni giorno verso la ricerca della massima qualità dei nostri servizi verso il prossimo;
* LEGALITA’: è agire in conformità alle leggi e regolamenti nel rispetto delle normative nazionali e regionali nonché dei regolamenti e delle procedure interne;
* ONESTA’: è attuare tutti quei comportamenti di imparzialità e correttezza nei confronti di residenti, utenti, personale dipendente, collaboratori, fornitori, volontari e ciascun terzo che intrattiene rapporti a vario titolo con l’Azienda;
* ECCELLENZA: L’Azienda sostiene l'introduzione di nuove tecnologie e lo sviluppo di modelli organizzativi innovativi al fine di garantire l'eccellenza delle prestazioni strumentali che supportano le decisioni cliniche;
* ENTRALITA’ DELL’UTENTE: Il principio di centralità dei bisogni dell'utente è garantito dall'attuazione di percorsi e protocolli assistenziali integrati e multidisciplinari;
* SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE: L'investimento sulla formazione dei professionisti è fondamentale per attuare il cambiamento. La Direzione aziendale, nell'elaborazione delle strategie aziendali opera promuovendo il pieno coinvolgimento interdisciplinare dei professionisti;
* Le opportunità formative saranno orientate a sviluppare competenze professionali in coerenza con gli obiettivi aziendali;
* QUALITA’ AI MASSIMI LIVELLI: La Direzione sviluppa ed attua sistemi di gestione e verifica della qualità dei propri servizi al fine di soddisfare gli obiettivi di miglioramento continuo conformi alle esigenze dell'utente, del professionista e dell'organizzazione;
* COLLABORAZIONE: Ad ogni livello, l'azienda promuove la collaborazione ed il supporto reciproco, allo scopo di motivare e coinvolgere tutti i collaboratori al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

# Il sistema di gestione integrato

Health Care Service Group Srl, in un’ottica di qualità totale, recepisce ed attua sistemi, modelli di gestione e controllo, nel rispetto ed in coerenza con gli obiettivi previsti dalla Politica Aziendale, garantendo la massima efficienza e trasparenza nei confronti di tutte le figure che si interfacciano con HCS Group Srl.

HCS Group ha concluso gli iter normativi ed ottenuto la certificazione ISO 9001:2015 sistema di gestione qualità;

L’obiettivo del sistema di gestione Integrato è quello di mantenere e migliorare la qualità dei servizi, prevenire o ridurre i rischi legati alle attività proprie dell’Azienda, oltre che supportare le attività di controllo dei rischi legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, alla protezione dei dati personali, alla prevenzione della corruzione ed alla responsabilità amministrativa, garantendo la rispondenza ai requisiti normativi, attraverso un continuo monitoraggio della sua applicazione a tutti i processi.

Il sistema di gestione integrato di Health Care Service Group Srl include:

* Sistema di gestione della qualità certificato ai sensi della normativa ISO 9001:2015;
* Gestione della privacy, nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personale e del D.lgs. 196/2003 e smi;
* Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001.

I processi che regolano le funzioni interne della Health Care Service Group Srl sono soggetti ad una continua verifica ed aggiornamento, traducendosi in:

* Programmazione e pianificazione delle attività di audit interno;
* Azioni correttive, piani di miglioramento, progetti, impegni ed obiettivi.

Il sistema promuove indagini per valutare la soddisfazione dell’utenza, somministrando un questionario di gradimento ai residenti e ai familiari allegato alla Carta dei Servizi.

I risultati dell’indagine sono consultabili presentando richiesta alla Direzione.

# Gestione della privacy

Health Care Service Group Srl assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati GDPR 679/2016 e dal Decreto Legislativo 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell’utente che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie, ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari possano venire a conoscenza e che resta registrato nella cartella clinica.

Tutta la documentazione clinica è coperta dal segreto professionale e dal segreto d’ufficio.

Entro i confini della Health Care Service Group Srl è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto, mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Presidenza.

Si configura, inoltre, come grave violazione del codice della privacy, con rilevanza anche civile e penale, la pubblicazione di immagini e riprese video acquisite all’interno della struttura in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Presidenza e della liberatoria acquisita da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte.

Health Care Service Group Srl al momento della presa in carico dell’utente provvede, a seconda della finalità e della base giuridica del trattamento, alla raccolta dei consensi dei dati personali attraverso l’informativa privacy.

Il personale si adopera a garantire il rispetto del pudore e della riservatezza di ogni paziente.

Queste disposizioni hanno particolare valore a tutela di persone sofferenti o incapaci e saranno perseguite in sede civile e penale dalla Health Care Service Group Srl e, a personale discrezione, dalle persone o dai loro rappresentanti legali che vedano lesi i diritti previsti dalla normativa vigente.

# Le unità di Health Care Service Group Srl

Le strutture gestite da Health Care Service Group sono distribuite su tutto il territorio Nazionale.

Per quanto concerne la Casa di Cura Eremo di Miazzina le planimetrie, i servizi, i posti letto ed il personale impiegato si fa riferimento alla presente Carta Dei Servizi.

Il documento può è visibile presso la bacheca della struttura o attraverso una richiesta scritta alla Direzione di HCS Group Srl.

In linea generale la Casa di Cura Eremo di Miazzina offre:

* NUCLEO STATI VEGETATIVI PERSISTENTI
* NUCLEO ALTA COMPLESSITA’ NEUROLOGICA
* NUCLEO CONTINUITA’ ASSISTENZIALE A VALENZA SANITARIA

Sono presenti, inoltre:

La RSA: con prestazioni erogabili in regime diurno o residenziale, anche in convenzione con gli organi istituzionali Nazionali. Il servizio è rivolto alle persone affette da demenza/Alzheimer o ultrasettantacinquenni e alle famiglie che le accudiscono.

# I servizi

## Il servizio assistenziale

I residenti vengono assistiti nel soddisfacimento dei bisogni primari e delle necessità della vita quotidiana da personale ausiliario socioassistenziale in possesso dei requisiti richiesti dalla legge vigente, operante nelle 24 ore.

## Il servizio infermieristico

Nelle strutture operano infermieri professionisti che garantiscono una presenza ininterrotta diurna e notturna. In stretta collaborazione con il personale medico, provvedono alla corretta gestione delle patologie di ogni persona.

In collaborazione con tutta l’équipe (medici, infermieri, fisioterapisti, logopedisti, psicologi, Oss, animatori), provvedono ad elaborare ed aggiornare il PAI (piano di assistenza individualizzata) e ad individuare obiettivi e priorità assistenziali che tengano conto delle necessità del residente.

## Il servizio medico

Il servizio medico è garantito ogni giorno ed è coordinato dal Direttore Sanitario di struttura.

I medici eseguono visite periodiche programmate e al bisogno; i medici specialisti prestano invece la loro attività mediante visite richieste dei medici di nucleo.

## Il servizio riabilitativo

All’interno della Casa di Cura lavorano fisioterapisti e logopedisti che, in stretta collaborazione con i medici che, con interventi sia di gruppo che personalizzati, effettuano terapie finalizzate alla prevenzione, alla riabilitazione e al recupero fisico, psichico e sociale consentito dalle residue possibilità dell’individuo, o al mantenimento dello stato attuale, o al rallentamento della regressione attraverso interventi personalizzati.

## Il servizio psicopedagogico

Il servizio psicopedagogico si occupa di garantire il benessere psico-emotivo dei residenti e di coinvolgere i familiari in una rete di colloqui e di azioni di supporto affinché siano risorse attive per i loro congiunti e riferimento per la Health Care Service Group Srl. Sono presenti psicologi che predispongono interventi periodici individuali e di gruppo al fine di offrire spazi di condivisione, di accoglienza, di gestione delle emozioni, degli stati di malessere e delle criticità.

## Il servizio di animazione

La Health Care Service Group Srl offre un servizio di animazione con personale qualificato che organizza l’attività settimanale, nel rispetto delle caratteristiche e delle possibilità dei residenti. Le iniziative hanno l’obiettivo di offrire stimoli che risveglino la partecipazione degli anziani. A questo scopo ci si avvale di interventi diversificati in funzione dei vari gradi di partecipazione (laboratori, lettura dei giornali, musicoterapia, giardinaggio, et therapy …)

## Il servizio di ristorazione

Health Care Service Group Srl affida i servizi di ristorazione ad una ditta specializzata nel settore. In alcune strutture la produzione dei pasti utilizza la cucina interna. I pasti vengono distribuiti ai piani con l’ausilio di appositi carrelli termici, che assicurano la corretta protezione degli alimenti e il mantenimento della giusta temperatura durante la distribuzione. Il servizio viene strettamente controllato tramite il sistema HACCP.

**ORARIO PASTI:**

Colazione 8:00

Pranzo 12:00

Cena 18:00

Durante la distribuzione i parenti sono pregati di non transitare nei corridoi e/o sostare nelle camere di degenza.

Il menù viene approvato dalla Direzione della Health Care Service Group Srl ed offre ad ogni pasto una variabilità di proposte che permettono al residente una scelta. Su richiesta del medico curante, potranno essere prescritte diete personalizzate e adeguate alle patologie in atto.

## Il servizio spirituale

È garantita la libera espressione di ogni credo religioso all’interno dalla Casa di Cura. È presente il Prete per dare supporto religioso e locale dedicato.

## Il servizio di pulizia e manutenzione

Le squadre interne sono incaricate della pulizia di tutti gli spazi comuni, mentre l’igiene all’interno dei nuclei abitativi è assicurato dagli Ausiliari Socio-Assistenziali.

Le manutenzioni ordinarie (imbiancatura, problemi elettrici o strutturali) sono gestite dal servizio di manutenzione della Health Care Service Group Srl.

## Il servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia comprende la gestione della biancheria piana e della biancheria personale del residente (RSA/NAC/SVP); ogni indumento viene attentamente contrassegnato al fine di una corretta riconsegna dei capi.

## Il servizio di parrucchiere e pedicure

Parrucchieri e pedicure sono a disposizione del residente per la cura della propria persona. Il servizio è garantito attraverso una programmazione da parte di professionisti esterni.

## Il servizio di trasporto

Per le sole uscite programmate in occasione di visite mediche e specialistiche presso l’ospedale, il servizio è assicurato e garantito. Il costo del trasporto e carico del residente, e/o in base alla tipologia del ricovero.

È compito del personale di nucleo organizzare l’invio presso i presidi sanitari. Il servizio di trasporto non include la presenza di un operatore che accompagni il residente. L’accompagnamento ed il rientro in struttura devono essere garantiti dai familiari, diversamente, previo accordo con la Direzione.

## Il servizio amministrativo

Il personale amministrativo si occupa della corretta gestione finanziaria, della riscossione delle rette e della gestione del personale. La certificazione delle rette ai fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, è rilasciata dall’ufficio Contabilità di HCS Group S.r.l.

## L’ufficio relazioni con il pubblico

Assicura l’accoglienza immediata delle richieste e dei reclami scritti o verbali dei residenti e dei loro parenti.

## Ufficio Accettazione e ricoveri

L’ufficio accettazione e aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

Per motivi organizzativi è opportuno che il ricovero avvenga entro le ore 11.00

## Parcheggio

Per degenti e visitatori è a disposizione un parcheggio, gratuito e non custodito, sia all’interno sia all’esterno della Casa di cura. Si raccomanda di non utilizzare i parcheggi riservati.

## Necessario da portare in Casa di Cura

* Impegnativa del Medico di base o dell’Ospedale pubblico da cui si viene trasferiti
* Tessera sanitaria
* Carta di identità
* Referti di esami e cartelle cliniche relativi a precedenti ricoveri
* Effetti personali strettamente necessari e abbigliamento idoneo per eventuale terapia fisica e per muoversi all’interno della Struttura
* I pazienti che presentano incontinenza devono comunicare al momento del ricovero in ufficio accettazione se in possesso del piano terapeutico dei presidi per l’incontinenza, in caso contrario provvedere alla necessaria fornitura per tutta la durata della degenza. Per ulteriori chiarimenti riferirsi all’ufficio accettazione.

## Certificato di ricovero

Viene rilasciato su richiesta dell’interessato presso l’Ufficio accettazione o, se necessario, via mail dal medico di reparto.

N.B. Su richiesta di certificati di altra natura fare espressa richiesta in ufficio accettazione con costi e tempi secondo il tariffario regionale dell’ordine dei Medici.

## Visita degenti

Le visite ai degenti sono consentite tutti i giorni secondo quanto stabilito dal reparto.

## Visita medica

È un momento diagnostico-terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rimanere nella propria stanza durante gli orari stabiliti.

Al di fuori di questi orari si potrà uscire dal reparto, rimanendo entro la Casa di cura ed informando il personale addetto all’assistenza.

## Colloquio con i medici

Per notizie di ordine clinico-sanitario, i parenti saranno ricevuti dai medici curanti, secondo gli orari stabiliti in ogni singolo reparto. In ottemperanza della normativa sulla privacy, il personale sanitario non può fornire informazioni telefoniche sullo stato di salute dei ricoverati.

## I volontari

All’interno della Casa di Cura Eremo di Miazzina possono operare su base volontaria operatori certificati e associazioni con lo scopo di favorire la socializzazione e attività ricettive rivolte ai nostri residenti.

Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento.

## Il bar

È a disposizione ai pazienti e ai visitatori locale bar, situato al piano rialzato del primo padiglione, con distributori automatici di acqua, bibite, spuntini e bevande calde. Mentre all’ingresso del secondo padiglione sono presenti altrettanti distributori automatici.

# Coronavirus: le disposizioni adottate dalla Health Care Service Group Srl

Nell’ambito degli adempimenti adottati dal Governo per il contenimento e la gestione dell’emergenza epidemiologica da COVID-19, Health Care Service Group Srl mette in atto le nuove indicazioni di carattere strutturale, organizzativo e procedurale al fine di assicurare le attività nelle massime condizioni di sicurezza per i residenti.

Il personale sanitario, tecnico, amministrativo e volontario, i fornitori o consulenti e i visitatori che accedono alla struttura sono stati istruiti riguardo le misure applicate in merito a:

* Modalità di attivazione nuovi ingressi dopo l’epidemia;
* Espletamento pratiche all’ingresso degli edifici;
* Ingressi residenti nuclei speciali;
* Piano assistenziale individualizzato del residente;
* I servizi della Health Care Service Group Srl;
* Modalità di accesso per familiari, conoscenti e volontari.

Health Care Service Group Srl ha nominato, inoltre, un referente aziendale COVID-19, supportato da un comitato multidisciplinare, al fine di pianificare e monitorare le soluzioni organizzative più appropriate a garantire la funzionalità dei servizi.

Le attività coordinate da Health Care Service Group Srl, per la prevenzione e il controllo dell’infezione da SARS-CoV-2 sono:

* Prevenzione di infezioni correlate all’assistenza;
* Utilizzo e approvvigionamento dei dispositivi di protezione individuale (DPI);
* Definizione delle attività di diagnosi e monitoraggio dell’infezione mediante esami molecolari (tampone) e sierologici (determinazione anticorpale) su utenti e operatori;
* Valutazione aggiornamento di tutte le procedure relative all’ambito igienicosanitario della Health Care Service Group Srl;
* Definizione di procedure di sanificazione ordinaria e straordinaria di ambienti e automezzi in uso agli operatori sanitari o per il trasporto utenti;
* Verifica delle caratteristiche di areazione dei locali e degli impianti di ventilazione/climatizzazione;
* Le procedure specifiche per la pulizia dei locali e conferimento dei rifiuti, in caso di prestazioni rese al domicilio, da rendere disponibili agli utenti.

# Regolamento interno

N.B. la normativa sul Covid-19 e il regolamento è sottoposto a modifiche secondo le normative ministeriali in vigore; le misure messe in atto sono riportate nel progetto di struttura come parte integrante della Carta dei Servizi pubblicata nella struttura stessa.

Per quanto riguarda il regolamento generale da osservare all’interno degli stabili gestiti e/o di proprietà di Health Care Service Group Srl, il comportamento deve tener conto del luogo, delle necessità e della sicurezza dei presenti.

In tutti gli ambienti è dunque vietato:

* Fumare e utilizzare la sigaretta elettrica;
* Utilizzare apparecchi elettrici salvo autorizzazione;
* Manomettere l’impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi;
* Tenere e fare uso di fornelli di qualsiasi genere, scaldini e stufette;
* Utilizzare coperte collegate all’impianto elettrico; Utilizzare ferri da stiro o altri oggetti similari;
* Utilizzare nei servizi igienici asciugacapelli, rasoi elettrici od ogni altra apparecchiatura non autorizzata collegata alla rete elettrica;
* Conservare recipienti con liquidi o gas infiammabili o tossici;
* Conservare liquidi di ogni genere in recipienti differenti da quelli originali;
* Collocare arredi personali senza specifica autorizzazione;
* Conservare biancheria od effetti personali in quantità maggiore rispetto alle necessità concordate con la Responsabile di nucleo;
* Posizionare sedie o altri arredi, salva autorizzazione, sui balconi.

## Accesso di animali all’interno delle strutture gestite da Health Care Service Group Srl

L’accesso alla struttura è consentito soltanto ai cani ed ai gatti di parenti/familiari in visita ai residenti.

I cani, compresi quelli di piccola taglia, devono essere tenuti al guinzaglio al fine di garantire l’incolumità dei presenti e restano sempre e comunque sotto la responsabilità e cura del proprietario che ne deve garantire la corretta tenuta ed eventuale raccolta dei bisogni.

I gatti devono essere tenuti all’interno di un apposito trasportino.

È vietato introdurre i cani (così come altri animali) all’interno dei nuclei, a garanzia degli aspetti igienico-sanitari e dell’integrità del programma di lavoro per i nostri animali da pet-therapy.

## Dimissioni

Health Care Service Group Srl non garantisce il mantenimento del posto letto all’interno delle proprie strutture qualora si verifichino le seguenti condizioni:

* Insolvenza del pagamento della retta trascorsi 30 giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
* Nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della struttura, correttamente riportata nel fascicolo sociosanitario;
* Nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra il residente e/o il suo familiare e gli operatori della struttura, su insindacabile giudizio della Direzione;
* In caso in cui l’evoluzione psico-fisica del residente richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire.

Altri motivi di recesso possono risiedere nell’impossibilità da parte dell’organizzazione sociosanitaria della Health Care Service Group Srl di gestire il residente, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dal regolamento e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell’Istituzione o qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti del residente.

Nel caso la qualità del servizio dovesse essere ritenuta non congrua dall’utenza e anche nel caso in cui venga invocata quale causa di risoluzione per inadempimento, non potrà mai costituire motivo di mancato pagamento della quota di retta dovuta. Il residente potrà formulare richiesta di dimissioni dalla Casa di Cura previa comunicazione scritta alla Direzione con preavviso non inferiore di 10 giorni. La richiesta di dimissione da parte dei parenti deve essere effettuata previo consenso dell’interessato (o del suo rappresentante legale). Qualora il residente venga dimesso per il ritardato o mancato pagamento, anche parziale, in ottemperanza alla normativa vigente, la Health Care Service Group Srl si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o da altro organo competente, fatto salvo il pagamento di quanto dovuto. Inoltre, sarà cura del Medico responsabile del reparto di degenza stabilire il giorno di dimissione dalla Casa di Cura.

Per esigenze organizzative, è bene che le procedure di dimissione vengano ultimate entro le ore 11.00.

## Custodia Valori

Per ragioni di sicurezza, è sconsigliato tenere denaro e oggetti di valore in camera.

Presso l’ufficio accettazione è attivo;

* Servizio gratuito di custodia valori

Dove è opportuno depositare tutti i valori. Il servizio è attivo nelle ore di apertura pomeridiane.

La Direzione declina ogni responsabilità per eventuale furto e/o smarrimento di quanto non depositato.

## Cartella Clinica

Dopo le dimissioni, il paziente può presentare presso l’Ufficio accettazione, richiesta scritta alla Direzione sanitaria per ottenere copia della cartella clinica.

La fotocopia verrà consegnata, previo pagamento dei relativi diritti, all’interessato o a persona appositamente delegata, munita di documento di identità, oppure inviata al domicilio con pagamento in contrassegno.

## Varie

Ai sensi della vigente normativa, dal momento dell’ingresso nelle strutture, Health Care Service Group Srl assicura l’assistenza medico-generica e farmaceutica.

## Questionario di soddisfazione

A tutti i degenti viene consegnata una scheda di rilevazione della propria soddisfazione, attraverso la quale il paziente (e/o i suoi familiari) possono segnalare, in modo anonimo, il grado di soddisfazione del servizio fruito, inoltrare suggerimenti per migliorarlo e trasmettere eventuali reclami.

Il questionario compilato deve essere depositato negli appositi contenitori presenti in ogni piano e/o reparto.

## Contatti utili

Centralino: 0323 553700

Ufficio accettazione

e-mail: accettazione.ricoveri@hcs-group.srl

Sito internet: [www.hcs-group.srl](http://www.hcs-group.srl)

**Nella speranza di poterle offrire il meglio della nostra professionalità e cortesia, restiamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione**.