



**CARTA DEI SERVIZI**  
**KAROL CASA PROTETTA**

[WWW.KAROLCASAPROTETTA.IT](http://WWW.KAROLCASAPROTETTA.IT)





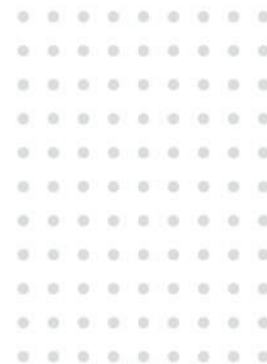
## SOMMARIO

2	Principi Fondamentali
3	Presentazione della Casa Protetta
4	Posizione della Casa Protetta
5	Descrizione della Casa Protetta
6	Organizzazione della Casa Protetta
7	I Servizi offerti
8	Animazione socio/culturale
9	Cura della persona
10	Giornata tipo
11	Visite esterne
12	Corredo personale del cliente
13/14	Carta dei Diritti dell'anziano
15	Tutela e partecipazione degli ospiti e dei familiari

CARTA DEI SERVIZI

KAROL CASA PROTETTA

# CARTA DEI SERVIZI



La presente Carta dei Servizi è un documento che la Casa Protetta Karol mette a disposizione dei propri utenti per illustrare i servizi assistenziali che vengono erogati. In essa sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di

discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi. Attraverso la Carta dei Servizi la Casa Protetta Karol si impegna dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità costante nei servizi.

La Direzione

Karol S.p.A.  
Il Presidente  
Avv. Marco Zummo





## PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi ai quali la Casa Protetta si ispira per l'elaborazione della presente carta sono improntati al rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla legge italiana:

**1. Eguaglianza:** coerentemente a tale principio, nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la condizione sociale, la condizione fisica o psichica;

**2. Diritto alla scelta per l'utente:** consentire a quest'ultimo una libera e consapevole scelta se usufruire delle prestazioni offerte dalla casa di riposo;

**3. Partecipazione:** l'utente ha diritto a poter produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento della gestione dei servizi;

**4. Imparzialità:** il comportamento degli organi e degli operatori della Casa Protetta nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e trasparenza;

**5. Continuità:** la Casa Protetta predispone che i servizi siano predisposti in modo da garantire prestazioni continue, regolari e senza interruzioni.

Riferimenti legislativi per la Carta dei servizi:  
Art. 2 DL 12.05.1995 n. 163 convertito in Legge 11.07.1995 n. 273  
Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.1995 linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità.



## PRESENTAZIONE DELLA CASA PROTETTA

La Casa Protetta fa parte del gruppo Karol Strutture Sanitarie, leader nel territorio per la cura e l'assistenza dei pazienti affetti da malattia di Alzheimer.

L'intento della nostra Casa Protetta è quello di portare un valido contributo di studio e di esperienza maturata nella soluzione dei problemi socio-assistenziali delle persone anziane, che nell'ultimo arco di vita hanno diritto ad una vita confortevole e decorosa, nel rispetto della propria dignità personale e della propria libertà.

Ospitati nella nostra Casa Protetta, le persone della terza età autosufficienti o parzialmente autosufficienti, ritroveranno pace e serenità, assistiti da personale in continua crescita professionale, creando le condizioni favorevoli affinché ogni operatore possa esprimere con umanità, dedizione e competenza il meglio di se stesso.



## POSIZIONE DELLA CASA PROTETTA

La posizione, nel cuore del centro urbano della città di Palermo, rende la struttura facilmente raggiungibile sia da parte delle famiglie degli ospiti della Casa Protetta, che dall'équipe mediche del territorio. La zona risulta ben servita sia per quanto concerne il trasporto pubblico che quello privato infatti, trovandosi a poche centinaia di metri dallo svincolo della circonvallazione, può essere raggiunta facilmente attraverso le autostrade A19 e A29, mentre la vicinanza con la stazione Notarbartolo e la presenza di diverse fermate della linea bus cittadina consentono un facile raggiungimento anche attraverso i mezzi di trasporto pubblico.

La posizione geografica ed i collegamenti stradali sopra descritti consentono l'immediato raggiungimento di tre delle principali strutture ospedaliere della città quali:

- **Azienda ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia – Cervello**
- **I'A.R.N.A.S. Civico Di Cristina Benfratelli**
- **I'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Paolo Giaccone**

Le sopracitate strutture distano pochi chilometri dalla Casa Protetta e sono raggiungibili dunque in circa 10 minuti tramite le principali assi autostradali siciliane.

# DESCRIZIONE DELLA CASA PROTETTA

La Karol Casa Protetta accoglie n. 20 ospiti. La residenza è costituita da n.7 camere da 1, 2, 3 e 4 posti letto ognuna delle quali è servita da un servizio igienico, alcuni dei quali predisposti per l'utilizzo da parte dei portatori di handicap. Ogni stanza è costituita da un ambiente adeguatamente arredato che permette all'utente di utilizzarlo sia come zona soggiorno sia come zona notte.

I servizi igienici sono attrezzati mediante doccia, lavabo, vaso e bidet. Le camere sono tutte opportunamente disimpegnate ed indipendenti rispetto alle zone riservate alle attività collettive. Per il benessere psico-fisico degli ospiti, le camere dispongono inoltre di finestre che consentono sia una vista dell'esterno sia l'ingresso di luce naturale.

La residenza è stata inoltre dotata, oltre che da un ampio ingresso/accettazione e da un ufficio direzionale, da un ambulatorio attrezzato e dotato di armadio sanitario per il pronto soccorso, in modo da garantire agli utenti i servizi necessari al loro soggiorno all'interno della struttura. Per quanto concerne i servizi collettivi, la struttura è stata fornita di un locale per le attività ricreative e culturali e un locale pranzo - soggiorno, a cui è annesso un locale scaldavivande. È stato inoltre riservato per il personale un locale adibito a spogliatoio con servizio igienico annesso.

Tutte le camere ed i servizi annessi sono ubicati sullo stesso livello. La struttura è stata pensata dunque per abbattere ogni tipo di barriera e ogni tipo di ostacolo allo spostamento degli utenti, sia all'interno dell'appartamento che all'esterno.





# ORGANIZZAZIONE DELLA CASA PROTETTA

La Struttura è coordinata dalla Direzione Amministrativa che ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati

In funzione di quanto previsto dal sistema qualità alla Direzione spetta:

- ◆ la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali,
- ◆ la gestione degli acquisti e dell'amministrazione,
- ◆ la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il personale sanitario è composto da infermieri professionali, operatori socio-sanitari e assistente sociale.

## Informazioni utili

Sede operativa: Via Giuseppe Sciuti N. 130 Palermo

Sede Legale: Via Giuseppe La Farina N. 11 Palermo

Tel 091 7722751

## Accesso e documentazione

Per essere ospitati è necessario compilare dal soggetto e/o familiare l'apposita scheda "proposta di ricovero", da presentare all'ufficio accettazione, unitamente ad una relazione sullo stato di salute e sugli eventuali farmaci, compilata dal medico di famiglia, corredata di documento valido d'identità, tessera sanitaria ed eventuale documentazione attestante l'esenzione per patologie. Inoltre devono essere indicati i nominativi e gli indirizzi di familiari ai quali l'amministrazione possa rivolgersi in caso di necessità.

## Tariffario

La Casa Protetta è una struttura privata; la retta stabilita per ospite è di € 2500,00 al mese persona singola, € 2.200,00 in caso di ricoveri familiari, da versare anticipatamente entro il giorno 5 del mese. Un ufficio amministrativo è a disposizione degli utenti al fine di definire tutte le attività burocratiche necessarie.

Le tariffe indicate non comprendono il servizio di lavatura e stiratura capi ed il servizio Comfort

# I SERVIZI OFFERTI DALLA CASA PROTETTA

## Assistenziali e di cura della persona

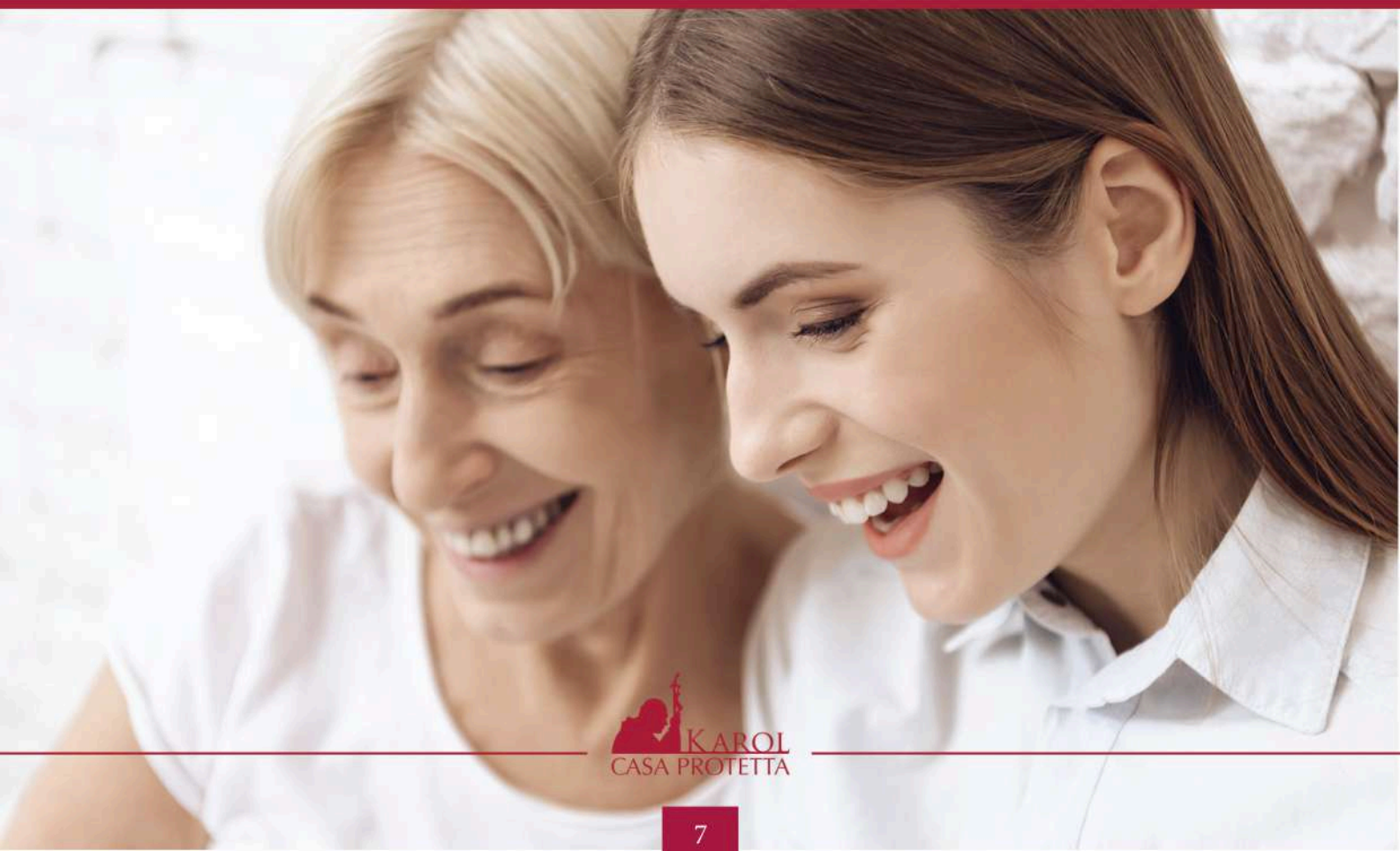
Operatori professionalmente preparati e amorevoli seguono gli ospiti nei diversi momenti della giornata, aiutandoli nell'igiene quotidiana, nella vestizione, rispettando a pieno i loro bisogni e seguendo scrupolosamente tutte le indicazioni in merito a terapie mediche e regime alimentare. L'assistenza consiste nel provvedere alla cura e all'igiene dell'ospite. Gli assistenti socio-sanitari approfondono in questo genere di attività il massimo impegno, sapendo quanto ciò influisca sulla condizione di benessere dell'anziano.

### Per le stesse ragioni ci si preoccupa che:

- ◆ **L'abbigliamento degli utenti sia sempre pulito, adatto alle stagioni, comodo e non anonimo;**
- ◆ **Vengano rispettate le scadenze programmate per la pulizia dell'intera persona, tramite bagno in doccia assistita una volta alla settimana;**
- ◆ **Gli ospiti vengano alzati il più spesso possibile (di norma sia al mattino che al pomeriggio e comunque secondo le prescrizioni dei medici), anche al fine di prevenire e di limitare il fenomeno delle lesioni da pressione, causa di grave disagio e sofferenza.**

### Programma di fisioterapia due volte a settimana incluso nella retta mensile

Oltre ai principi sopra richiamati, e ad integrazione degli stessi, giova ricordare che la nostra organizzazione pone grande attenzione al diritto di cura del dolore di ogni individuo come forma di rispetto della dignità e dell'autonomia dello stesso.



## ANIMAZIONE SOCIO-CULTURALE

Obiettivo fondamentale del servizio di animazione è quello di far recuperare all'ospite un ruolo attivo nel contesto sociale della comunità nonché migliorare le condizioni di vita degli ospiti, promuovendone il benessere bio-psico-sociale.

## SERVIZIO SPIRITUALE

La casa di riposo, garantisce l'assistenza religiosa, se richiesta dal residente e nel rispetto della piena libertà individuale, precisando che l'indirizzo religioso della struttura è cristiano cattolico.

## SERVIZI ALBERGHIERI

Il servizio alberghiero è volto ad erogare prestazioni che assicurino il benessere psico-fisico della persona anziana garantendo standard elevati e costanti di comfort. Esso comprende:

◆ **Messa a disposizione**, oltre che degli spazi e degli arredi precedentemente illustrati e tutti ampiamente rispondenti alle prescrizioni di legge e ai requisiti regionali, di Tv e radio in ogni soggiorno, biancheria piana sempre pulita, pulizia degli ambienti generali e delle singole camere, compresi il rifacimento dei letti e il relativo cambio di biancheria;

◆ **Servizio Comfort**, garantisce agli ospiti servizi aggiuntivi di cura dedicata all'estetica della persona. Barba, capelli, manicure e pedicure per Uomo . Ceretta, taglio, messa in piega, colore, manicure e pedicure per Donna.

◆ **Lavatura e stiratura**, della biancheria di proprietà della struttura e di quella personale dell'ospite appositamente numerata (servizio facoltativo a pagamento)

◆ **Fornitura del vitto**, prevalentemente costituito da cibi freschi, e sempre cucinato presso il Centro Pasti del gruppo Karol Strutture Sanitarie con scrupolosa osservanza delle norme igieniche in base ai principi dell'HACCP. Il menù è formulato e controllato da una dietista/nutrizionista. Sono garantite su prescrizione medica diete speciali personalizzate per motivi di salute; per chi ha particolari esigenze di alimentazione, vengono preparati cibi frullati, o tritati, o omogeneizzati.



# SERVIZI PER LA CURA DELLA PERSONA

Grazie ad esperti della riabilitazione geriatrica, la struttura mira ad evitare l'aggravamento dei limiti funzionale e motori dei propri ospiti, tale servizio viene messo a disposizione avvalendoci di professionisti che svolgono privatamente la loro attività.

Inoltre la struttura mette a disposizione degli ospiti un servizio di lavanderia a pagamento. All'arrivo gli ospiti dovranno dichiarare di quanti e quali capi d'abbigliamento dispongono, per poter facilitare il riconoscimento degli effetti personali.

Presso l'Ufficio amministrativo, è possibile prenotare a professionisti che operano privatamente sedute estetiche quali manicure, pedicure ed acconciature, per far sì che gli ospiti si sentano meglio, mantenendo le proprie abitudini.

L'Amministrazione svolge inoltre un ruolo di supporto a favore degli ospiti e/o dei familiari per lo svolgimento di pratiche quali: trasferimento di residenza, richieste di esami clinici e di laboratorio, pratiche previdenziali e pensionistiche, rinnovo dei documenti d'identità, documentazione per l'ammissione in Struttura, il trasferimento, la dimissione, e così via.



# GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI

Dalle ore 08:00 alle 08:30

**Prima colazione**

Dalle ore 08:30 alle 10:00

**Cambio igienico e/o bagno programmato**

Dalle ore 10:30 alle 12:00

**Attività ludiche e/o riabilitative**

Dalle ore 12:00 alle 13:00

**Pranzo**

Dalle ore 13:30 alle 15:00

**Riposo pomeridiano**

Dalle ore 15:00 alle 16:30

**Cambio igienico e/o bagno programmato**

Dalle ore 16:30 alle 18:00

**Attività ludiche e/o riabilitative**

Dalle ore 18:30 alle 19:30

**Cena**

Dalle ore 19:30 alle 20:30

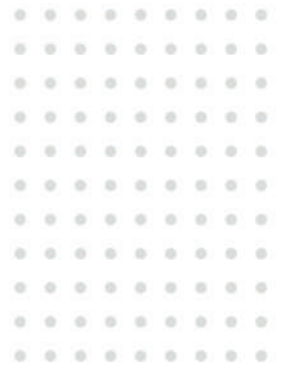
**Cambio igienico e posizionamento a letto**

Dalle ore 21:00 alle 07:00

**Controllo e assistenza a tutti gli ospiti.**

Con cadenza settimanale è prevista la visita medica. Per agevolare il lavoro del personale sanitario, i parenti degli ospiti sono invitati ad uscire dalla stanza e a recarsi nei locali di soggiorno per la durata della visita stessa, delle prestazioni infermieristiche e delle cure assistenziali.





# VISITE ESTERNE

Le visite sono vincolate ai seguenti orari:

**POMERIGGIO** dalle ore 15:00 alle ore 18:00

I visitatori sono tenuti ad un comportamento che rispetti il bisogno di quiete e tranquillità di tutti gli ospiti. La partecipazione dei caregiver alla vita e alle iniziative della struttura vengono incoraggiate dalla Direzione. I visitatori sono invitati a non consegnare, direttamente agli anziani, alimenti o medicinali od oggetti pericolosi di qualsivoglia natura (accendini, coltelli, forbici e altro) senza la preventiva autorizzazione della Direzione.

## AMPIEZZA DEI SERVIZI OFFERTI

Il Gruppo Karol S.p.A. offre ai propri utenti un Network di strutture sanitarie convenzionate su tutto il territorio di Palermo e provincia. La rete di strutture Sanitarie è composta, case di cura, RSA per Alzheimer, centri diagnostici e radiologici, poliambulatori e centri fisioterapici dove operano professionisti specializzati.



# CORREDO PERSONALE DEL CLIENTE OSPITATO

Al momento dell'inserimento, ad ogni nuovo ospite viene richiesto il seguente corredo: cambi di biancheria intima; pantofole e scarpe chiuse; pigiami o camicie da notte; tute da ginnastica; capi di vestiario di stagione scelti dai familiari; un beauty-case per l'igiene personale.

Ogni capo di vestiario deve riportare il nome e il cognome dell'ospite.

I pazienti sono invitati a non trattenere oggetti di valore e denaro, in quanto la Direzione non risulterà responsabile del deterioramento, distruzione o sottrazione del denaro o degli oggetti di valore.

La struttura non sarà ritenuta responsabile per la perdita, sottrazione, smarrimento, deterioramento e rottura di protesi acustiche, protesi dentarie e similari. Particolari esami, radiografie o altro documento sanitario di proprietà del paziente saranno prese in visione dalla Direzione Medica della struttura e immediatamente restituite al paziente: per nessuna ragione verranno trattenute dalla Struttura più del tempo strettamente necessario per valutarle e analizzarle.



# CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

La persona anziana rappresenta una risorsa rilevante per la società, anche in funzione dell'elevato contributo che può offrire alla conoscenza sociale della storia e delle tradizioni del nostro Paese. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone in età avanzata (superiore a 65 anni) ed in buone condizioni psico-fisiche. Negli interventi specificamente riservati agli anziani limitati nelle loro autonomie, si considera non autosufficiente chi non può provvedere alla cura della propria persona e mantenere una normale vita di relazione senza l'aiuto determinante di altri .

La Carta dei diritti delle persone anziane, in conformità al Piano d'Azione dell'ONU, adottato a Madrid nel 2002, ed al Piano Sanitario Nazionale, tutela il rispetto, promuove il benessere e mira a prevenire gli stati di disagio, di malattia ed emarginazione delle persone anziane con azioni positive, elevando la quantità e la qualità dei servizi offerti, e valorizzando la partecipazione ed il protagonismo delle persone anziane stesse.





In questo documento si fa riferimento ad alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiana:

- Il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione laddove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
- Il principio di "solidarietà" enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
- Il principio di "salute" enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, laddove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

La persona anziana ha pertanto diritto in particolare:

- ◆ **Alla propria libertà personale, di domicilio, di movimento, di corrispondenza affettiva e sessuale;**
- ◆ **Ad una compiuta informazione sui servizi sociali e sanitari, sulle prestazioni offerte, sulle possibilità di scelte, sulle modalità di erogazione delle prestazioni;**
- ◆ **Al riconoscimento del suo contesto abitativo e familiare quale ambito privilegiato di vita;**
- ◆ **Al riconoscimento della propria esperienza professionale anche successivamente alla cessazione della sua attività lavorativa;**
- ◆ **Al coinvolgimento nelle attività sociali nelle quali si riconosce abile ad operare;**
- ◆ **Ad una salvaguardia da ogni forma di violenza fisica e/o morale;**
- ◆ **Al diritto di godere e conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza;**
- ◆ **A conservare e veder rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti; alla riservatezza personale.**

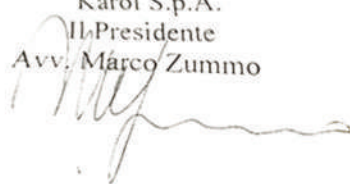
# TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

L'Ospite o chi per esso, come previsto dal Regolamento di Tutela degli Ospiti, può presentare alla Direzione, verbalmente o per iscritto segnalazioni di disservizio o reclami, qualora ritenga che si sia verificata una situazione o un comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. La Direzione sarà garante del rapido e corretto sviluppo del procedimento e dell'invio della risposta all'Ospite o a chi per esso. In particolare:

- Sono legittimati a presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, contro gli atti o i comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni garantite da questa Carta dei Servizi: gli Ospiti, i parenti, i componenti il Comitato di Rappresentanza degli Ospiti, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti regolarmente accreditati presso la Regione o L'Azienda Sanitaria Locale, i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati.
- Il diritto può essere esercitato: mediante lettera da inviare o recapitare alla Direzione, con segnalazione telefonica o inoltrata tramite fax o e-mail, o tramite colloquio diretto con il Direttore stesso. Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami devono essere inoltrati secondo le modalità previste dal Regolamento di Tutela degli Ospiti e comunque, non oltre 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento ritenuto lesivo dei propri diritti.
- Qualora le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami non trovino immediata soluzione, la Direzione ha a disposizione 30 giorni, a decorrere dalla data di presentazione dell'osservazione o reclamo, per fornire un'adeguata risposta all'Ospite o chi per esso.
- Gli esposti anonimi non saranno presi in considerazione.

La Direzione

Karol S.p.A.  
Il Presidente  
Avv. Marco Zummo







Il Gruppo Karol Strutture Sanitarie è impegnato da anni nel settore sanitario. Offriamo prestazioni in ambito medico puntando alla migliore umanizzazione dei servizi e dell'accoglienza. La nostra visione è ispirata dall'alto testimoniato di San Giovanni Paolo II. Oggi il gruppo conta 5 Strutture Sanitarie, 6 laboratori di Analisi Cliniche, 4 Ambulatori, 2 Centri di Radiologia, 1 Centro Fisioterapico e 1 Centro Diurno. Al contempo siamo anche impegnati nel sociale promuovendo iniziative di beneficenza sul territorio nazionale ed internazionale.

[www.karolcasaprotetta.it](http://www.karolcasaprotetta.it)