



**KAROL BETANIA**  
**STRUTTURE SANITARIE SRL**  
Via Molise, 21 - 88100 Catanzaro  
[www.karolbetania.it](http://www.karolbetania.it)  
p. iva 03864430792



ver. 3-25ott24

# CARTA DEI SERVIZI



Data di emissione

Redatta da:  
Resp. Ufficio Qualità e Formazione

Approvata da:  
Amministratore Delegato

25 ottobre 2024

*dott. Vincenzo Salvati*

*avv. Marco Zummo*

## Sommario

<b>PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>4</b>
<b>CONTATTI .....</b>	<b>5</b>
RECAPITI DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI.....	5
RECAPITI DELLE STRUTTURE TERAPEUTICHE.....	5
<b><u>1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b>LA NOSTRA STORIA .....</b>	<b>6</b>
<b>I NOSTRI VALORI .....</b>	<b>7</b>
<b>LA STRUTTURA TERAPEUTICA: L'UNITÀ ORGANIZZATIVA .....</b>	<b>7</b>
<b>GLI OPERATORI E L'ORGANICO.....</b>	<b>8</b>
<b>ORGANIGRAMMA .....</b>	<b>10</b>
<b><u>2. PRESTAZIONI, SERVIZI E ACCESSO .....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b>L'UFFICIO ACCETTAZIONE .....</b>	<b>11</b>
<b>SERVIZI SANITARI DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA .....</b>	<b>11</b>
PRESIDIO DI RIABILITAZIONE A CICLO CONTINUATIVO .....	11
PRESIDIO DI RIABILITAZIONE A CICLO DIURNO .....	12
CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE .....	13
POLIAMBULATORI SPECIALISTICI .....	14
<b>SERVIZI SOCIO-SANITARI PER PERSONE ANZIANE .....</b>	<b>14</b>
RSA PER PERSONE ANZIANE .....	14
CASE PROTETTE PER ANZIANI .....	15
<b>SERVIZI SOCIO-SANITARI PER PERSONE CON DISABILITÀ.....</b>	<b>16</b>
RSA PER PERSONE CON DISABILITÀ.....	16
<b>SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ.....</b>	<b>17</b>
COMUNITÀ ALLOGGIO PER PERSONE CON DISABILITÀ .....	17
CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ.....	19
<b>INFORMAZIONI UTILI.....</b>	<b>20</b>
LA POLITICA TARIFFARIA.....	20
LA GIORNATA TIPO.....	21
IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE .....	21
L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA .....	21
ACCESSO AI DATI .....	22
INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE. CONSENSO INFORMATO. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	22
GESTIONE PROTESI MOBILI.....	23
OGGETTI PREZIOSI, DENARO.....	23
L'ASSISTENZA SPIRITUALE E RELIGIOSA.....	23
AL MOMENTO DEL DECESSO .....	23
<b><u>3. STANDARD E IMPEGNI .....</u></b>	<b><u>25</u></b>
<b>STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI .....</b>	<b>25</b>
MATRICE DEGLI STANDARD GENERALI .....	25
STRUMENTI DI VERIFICA.....	27
<b>IL CODICE ETICO .....</b>	<b>27</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI E DEI TUTORI DEGLI OSPITI.....</b>	<b>28</b>
I FAMILIARI HANNO IL DIRITTO: .....	28



---

I FAMILIARI HANNO IL DOVERE: .....	28
<b>QUESTIONARIO PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI .....</b>	<b>29</b>
<b>RECLAMI.....</b>	<b>29</b>
<b>CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ .....</b>	<b>30</b>

**APPENDICE.....31**

RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI E DOCUMENTI .....	31
QUESTIONARIO PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI .....	33
SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL PASTO.....	35
SCHEDA RECLAMO .....	36
CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ .....	37

# PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gentili Ospiti, Gentili Familiari,

il documento che state per leggere è la Carta dei Servizi di Karol Betania. Si tratta di uno strumento che vi consente di conoscere le caratteristiche strutturali e funzionali della nostra organizzazione.

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso, e, al tempo stesso, ha affermato il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Porre l'utenza nelle condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è infatti alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi. Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta, e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco. In tal modo la Carta dei Servizi non è semplicemente un ulteriore strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

Questa Carta dei Servizi, quindi, non rappresenta un semplice opuscolo informativo, ma è un importante strumento di verifica e controllo della corrispondenza fra il servizio effettivamente erogato e quello promesso e descritto all'interno del documento.

L'attività di Karol Betania è rivolta alla promozione della dignità degli Ospiti, creando le migliori condizioni personali e di contesto perché possano recuperare, per quanto possibile, l'autonomia, l'autogestione e l'inclusione/partecipazione. A tal fine, si individuano sia le condizioni personali e di contesto che hanno determinato la perdita dell'autonomia e sia i percorsi migliorativi (terapeutici) finalizzati al suo recupero.

Con la Carta dei Servizi Karol Betania, in sintonia con le agenzie del territorio chiamate per legge a garantire la esigibilità dei diritti all'autonomia, all'autogestione e all'inclusione, si impegna a intervenire in questi percorsi:

- offrendo ospitalità in Strutture organizzate in forma di convivenza terapeutica e gestite nel rispetto delle regole richieste dalla committenza pubblica e privata;
- elaborando e attuando, per quanto di competenza, un progetto terapeutico personalizzato, finalizzato a realizzare, con la maggiore autonomia, la migliore autogestione e la più ampia partecipazione/inclusione, il progetto di vita di ciascuna persona di cui si prende cura.

La presente Carta dei Servizi offre una breve presentazione della società Karol Betania, a cui segue l'individuazione dei principi fondamentali che regolano i nostri servizi, quali: eguaglianza, imparzialità, efficacia ed efficienza, continuità assistenziale. Seguono quindi le informazioni sui servizi erogati, sulle modalità di accesso e sulle strutture che erogano le prestazioni. Vengono poi determinati gli standard e l'impegno a valutare la qualità con verifiche costanti, coinvolgendo in tale processo gli Ospiti e i loro familiari attraverso questionari e indagini di soddisfazione.

Karol Betania adotta anche forme di tutela dei diritti degli Ospiti attraverso reclami formali presentati agli organismi deputati ad accoglierli e a dare seguito alle procedure per eliminare gli eventuali disservizi e per promuovere e incentivare relazioni migliorative tra le strutture della società e coloro che ne usufruiscono i servizi.

L'Amministratore delegato  
*avv. Marco Zummo*

## CONTATTI

### RECAPITI DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

(Catanzaro, quartiere Santa Maria, via Molise 21, Casa Ciclamino)

Centralino (dalle 7 alle 21)	(+39) 0961 763 911
Ufficio Accettazione	(+39) 0961 763 263 <a href="mailto:accettazione@karolbetania.it">accettazione@karolbetania.it</a>
Segreteria Presidenza/Amministratore Delegato	(+39) 0961 763 987 <a href="mailto:presidenza@karolbetania.it">presidenza@karolbetania.it</a>
Direttore Amministrativo	(+39) 0961 763 251 <a href="mailto:diramm@karolbetania.it">diramm@karolbetania.it</a>
Direzione Sanitaria	(+39) 0961 763 275 <a href="mailto:dirsan@karolbetania.it">dirsan@karolbetania.it</a>
Ufficio Qualità e Formazione	(+39) 0961 763 268 <a href="mailto:formazione@karolbetania.it">formazione@karolbetania.it</a>
Posta elettronica certificata PEC	<a href="mailto:karolbetaniastrutture sanitarie@pec.it">karolbetaniastrutture sanitarie@pec.it</a>
Codice univoco Fatture elettroniche	USAL8PV

### RECAPITI DELLE STRUTTURE TERAPEUTICHE

#### Servizi sanitari di riabilitazione estensiva

(Catanzaro, quartiere Santa Maria, via Molise 21)

Riabilitazione Estensiva a Ciclo Continuativo (Casa Ginestra)	(+39) 0961 763 465 <a href="mailto:recc@karolbetania.it">recc@karolbetania.it</a>
Riabilitazione Estensiva a Ciclo Diurno (Casa Ciclamino)	(+39) 0961 763 184 <a href="mailto:recd@karolbetania.it">recd@karolbetania.it</a>
Centro Ambulatoriale di Riabilitazione (Casa Ginestra)	(+39) 0961 763 599 <a href="mailto:car@karolbetania.it">car@karolbetania.it</a>
Poliambulatori specialistici (Casa Ginestra)	(+39) 0961 763 461 <a href="mailto:dirsan@karolbetania.it">dirsan@karolbetania.it</a>

#### Servizi socio-sanitari per persone anziane

RSA anziani - Casa Mons. G. Apa (Catanzaro)	(+39) 0961 726 202 <a href="mailto:apa@karolbetania.it">apa@karolbetania.it</a>
Casa protetta anziani - Casa della Mimosa (q.re S. Maria Cz)	(+39) 0961 763 211 <a href="mailto:mimosa@karolbetania.it">mimosa@karolbetania.it</a>
Casa protetta anziani - La Casa degli Ulivi (Girifalco CZ)	(+39) 0968 750 052 <a href="mailto:ulivi@karolbetania.it">ulivi@karolbetania.it</a>

#### Servizi socio-sanitari per persone con disabilità

RSA disabili - Casa Sacri Cuori (Catanzaro)	(+39) 0961 726 202 <a href="mailto:sacricuori@karolbetania.it">sacricuori@karolbetania.it</a>
---	---

#### Servizi socio-assistenziali per persone con disabilità

Fiordaliso - Comunità alloggio (q.re Aranceto Cz)	(+39) 0961 782 873 <a href="mailto:andromeda@karolbetania.it">andromeda@karolbetania.it</a>
Castagneto - Comunità alloggio (c.da Furna, Chiaravalle C. CZ)	(+39) 0967 981 595 <a href="mailto:castagneto@karolbetania.it">castagneto@karolbetania.it</a>
Delfino - Comunità alloggio (Simeri Crichi CZ)	(+39) 0961 791 113 <a href="mailto:delfino@karolbetania.it">delfino@karolbetania.it</a>
Edera - Comunità alloggio (q.re S. Maria CZ)	(+39) 0961 763 173 <a href="mailto:edera@karolbetania.it">edera@karolbetania.it</a>
Pegaso - Comunità alloggio (Chiaravalle C. CZ)	(+39) 0967 998 355 <a href="mailto:pegaso@karolbetania.it">pegaso@karolbetania.it</a>
Perseo - Centro Diurno per persone con disabilità (q.re S. Maria CZ)	(+39) 0961 769 552 <a href="mailto:perseo@karolbetania.it">perseo@karolbetania.it</a>

# 1. Presentazione dell’Azienda

## LA NOSTRA STORIA

Karol Betania Strutture Sanitarie Srl (=Karol Betania) è una società a responsabilità limitata costituita il 26 aprile 2022 da Karol Spa di Palermo e Fondazione Betania Onlus di Catanzaro.

Fondazione Betania Onlus è l’evoluzione dell’Opera Pia In Charitate Christi, costituita a Catanzaro nel 1944 dai sacerdoti don Giovanni Apa, don Giovanni Capellupo e don Nicola Paparo e da una donna consacrata, Maria Innocenza Macrina. Per volere dei fondatori, l’ente deve ispirare le sue attività al comandamento evangelico della Carità per promuovere e affermare la dignità delle persone fragili. Nel 1947 l’Opera Pia viene riconosciuta «ente morale» di natura pubblica nella forma di Ipab (Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza). Nel 1970 l’Opera Pia approva un nuovo statuto che, oltre a confermare la missione voluta dai fondatori, prevede la possibilità che l’ente possa provvedere a sé stesso con le rendite del patrimonio, con contributi, con il volontariato e con le rette degli Ospiti. Nel 1994 presso il Tribunale di Catanzaro viene registrato il nuovo statuto che dà all’Opera Pia In Charitate Christi la nuova denominazione di Fondazione Betania. Nel 1998 Fondazione chiede e ottiene il riconoscimento della qualifica di Organizzazione non lucrativa di utilità sociale (Onlus). La Fondazione, fino a novembre 2022, era impegnata nei servizi sanitari, socio-sanitari, socio-assistenziali e di prossimità con circa 350 operatori impiegati in 17 Strutture Terapeutiche distribuite nelle province di Catanzaro e di Vibo Valentia e gestite in regime di accreditamento, con 336 posti letto, oltre a prestazioni riabilitative diurne e ambulatoriali.

Karol Spa - Strutture Sanitarie, è un gruppo che nasce a Palermo nel 2014, il cui nome e logo si ispira alla figura di Giovanni Paolo II e al suo alto magistero sulla sofferenza. La prima struttura sanitaria avviata nel 2014 è stata la Karol RSA, Residenza Sanitaria Assistita di alta assistenza per Alzheimer e altre demenze, sita a Villabate (PA). La RSA, che è ubicata in una struttura di proprietà della Curia di Palermo, è convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale ed è dotata di 44 posti letto, nonché di un’area di servizi socio sanitari aperta all’utenza esterna. Nel 2016 il gruppo Karol ha acquisito la storica Comunità Terapeutica Assistita, oggi denominata Karol CTA, già Stagno, sita a Palermo in via san Lorenzo Colli 316. Questa è una struttura psichiatrica convenzionata con il sistema sanitario nazionale dotata di 40 posti letto. In attuazione di un progetto volto alla realizzazione di una rete di servizi integrati, il gruppo Karol ha acquisito sempre nel 2016 la nota Casa di Cura Cosentino, convenzionata col SSN, sita a Palermo in Corso dei Mille n. 56, oggi denominata Karol Hospital “Cosentino”, dotata di 50 posti letto convenzionati con il SSN, le cui branche sono rappresentate dalla Chirurgia Generale e dall’Ortopedia. Karol Spa gestisce, inoltre, un consorzio di Laboratori di Analisi con sei punti prelievo a Palermo e Provincia, convenzionati con il Sistema Sanitario Nazionale, autorizzato per esami diagnostici sul Covid-19, e Karol Industrie, una struttura adibita alla produzione di dispositivi di protezione individuale di altissima qualità con macchinari italiani e materiali certificati di provenienza europea.

Il 15 giugno 2022 viene firmato il contratto di affitto di rami d’azienda tra Fondazione Betania Onlus e Karol Betania Strutture Sanitarie Srl; il 6 dicembre 2022, a seguito della voltura delle autorizzazioni e degli accreditamenti da parte degli enti preposti, tale contratto diventa operativo.

## I NOSTRI VALORI

La solida esperienza di rispetto dei valori etico-religiosi e di una forte spinta all'innovazione, che hanno caratterizzato la storia delle due realtà costituenti la società Karol Betania, e un personale sempre più qualificato ci rendono una realtà responsabile in grado di offrire servizi e prestazioni anche all'interno dei servizi socio-sanitari nazionali e regionali e capace di progettare, in partnership con altre realtà nazionali, internazionali e con le Università, risposte personalizzate nel settore della cura, della riabilitazione e dell'integrazione dei soggetti sofferenti e svantaggiati.

Riteniamo necessario prenderci cura della persona con il suo progetto di vita e accompagnarla con appropriati percorsi terapeutici verso la riappropriazione della sua dignità personale e sociale. Crediamo nella dimensione della dignità sociale del nostro lavoro.

Riteniamo indispensabile arricchire e aggiornare il bagaglio di competenze ed esperienze professionali per garantire sempre meglio la esigibilità dei diritti alla salute e all'inclusione delle persone a noi affidate.

Riteniamo determinante attivare, all'interno di ogni livello operativo e gestionale, organismi di responsabilità partecipata per promuovere una maggiore valorizzazione, un migliore sviluppo e un più diffuso senso di responsabilità nei confronti di tutti gli operatori di Karol Betania.

Nel perseguire il suo scopo istituzionale, Karol Betania si ispira innanzitutto ai seguenti principi:

- *eguaglianza*: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinione politica;
- *imparzialità*: nell'erogazione del servizio, deve essere tenuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale;
- *continuità*: il servizio fornito deve essere regolare e continuo e, in caso di eventuali interruzioni o pause, deve essere prevista una adeguata organizzazione delle strutture, tale da non creare pregiudizi all'assistenza;
- *partecipazione*: deve essere intesa come informazione, personalizzazione e umanizzazione del servizio e tutela dell'utente;
- *efficacia ed efficienza*: la qualità del servizio deve essere rispondente a criteri di efficacia ed alle attese dell'utenza, con il più razionale utilizzo delle risorse strumentali ed umane a disposizione.

## LA STRUTTURA TERAPEUTICA: L'UNITÀ ORGANIZZATIVA

In Karol Betania la Struttura Terapeutica è l'unità organizzativa di base caratterizzata da autonomia anche gestionale che si prende cura dell'Ospite con il suo progetto di vita, in una logica di stretta interazione con le altre unità organizzative di Karol Betania e le diverse agenzie del territorio.

Essa organizza, pianifica, monitora, controlla e migliora:

- la organizzazione e gestione della vita di convivenza ("Piano Operativo di Struttura");
- le varie fasi di accoglienza, dimissione e follow-up;
- le attività finalizzate alla performance di Struttura Terapeutica: qualità, sicurezza, privacy, trasparenza amministrativa, responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie ecc.
- assicura l'adempimento dei debiti informativi nei confronti di tutti i portatori di interesse.

L'assetto organizzativo di Karol Betania varia a seconda della tipologia della Struttura:

### **Strutture sanitarie e socio-sanitarie residenziali**

- *Organo di governo clinico*: Direttore Sanitario
- *Organo di governo assistenziale*: Medico Specialista Responsabile di Area

*Servizi di erogazione*

- Il Servizio della Cura (coordinato dall'Infermiere Coordinatore)
- Il Servizio Medico (coordinato dal Medico Specialista)
- Il Servizio di Riabilitazione e Inclusione (coordinato dallo Psicologo)

*Organismo di responsabilità partecipata*: Team di Struttura

### **Strutture sanitarie e socio-sanitarie diurne e ambulatoriali**

- *Organo di governo clinico*: Direttore Sanitario
- *Organo di governo assistenziale*: Medico Specialista Responsabile di Area
- *Servizio di erogazione*: Equipe di Struttura

*Organismo di responsabilità partecipata*: Equipe di Struttura

### **Strutture socio-assistenziali**

- *Organo di governo*: Direttore sanitario
- *Organo di coordinamento*: Educatore Coordinatore
- *Servizio di erogazione*: Equipe di Struttura

*Organismo di responsabilità partecipata*: Equipe di Struttura

I servizi che concorrono all'attività di Karol Betania sono:

#### **Aziendali**

- Direzione Generale
- Direzione Sanitaria
- Direzione Amministrativa

#### **Del territorio**

- Famiglie/tutori/amministratori
- Regione
- ASP
- Comuni
- Fornitori di beni e servizi
- Volontariato
- Tirocinanti
- Altro

## **GLI OPERATORI E L'ORGANICO**

Tutto il personale di Karol Betania è riconoscibile dal tesserino di identificazione, apposto sul lato sinistro della divisa, che riporta il nome e la qualifica.

I vari professionisti impegnati nell'assistenza sono riconoscibili per il diverso colore degli abiti di servizio indossati.



All'interno dei vari servizi di karol Betania operano:

- 311 dipendenti e
- 4 professionisti con rapporto di lavoro libero professionale.

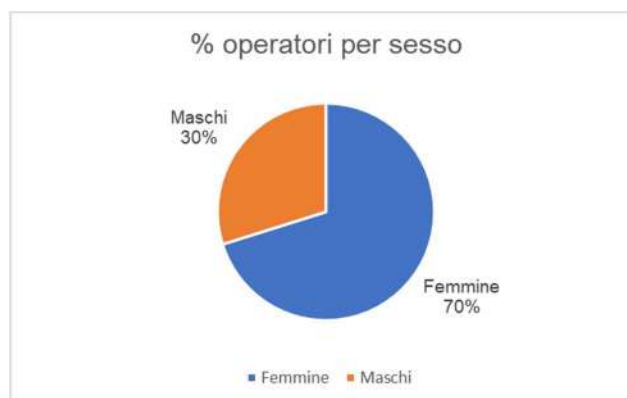
## Organico diviso per fascia di età

Operatori KB per fasce d'età	N.
18-34 anni	59
35-49 anni	84
50-64 anni	156
65 e più anni	16
<b>Totale generale</b>	<b>315</b>
<b>Età media</b>	<b>48,4</b>

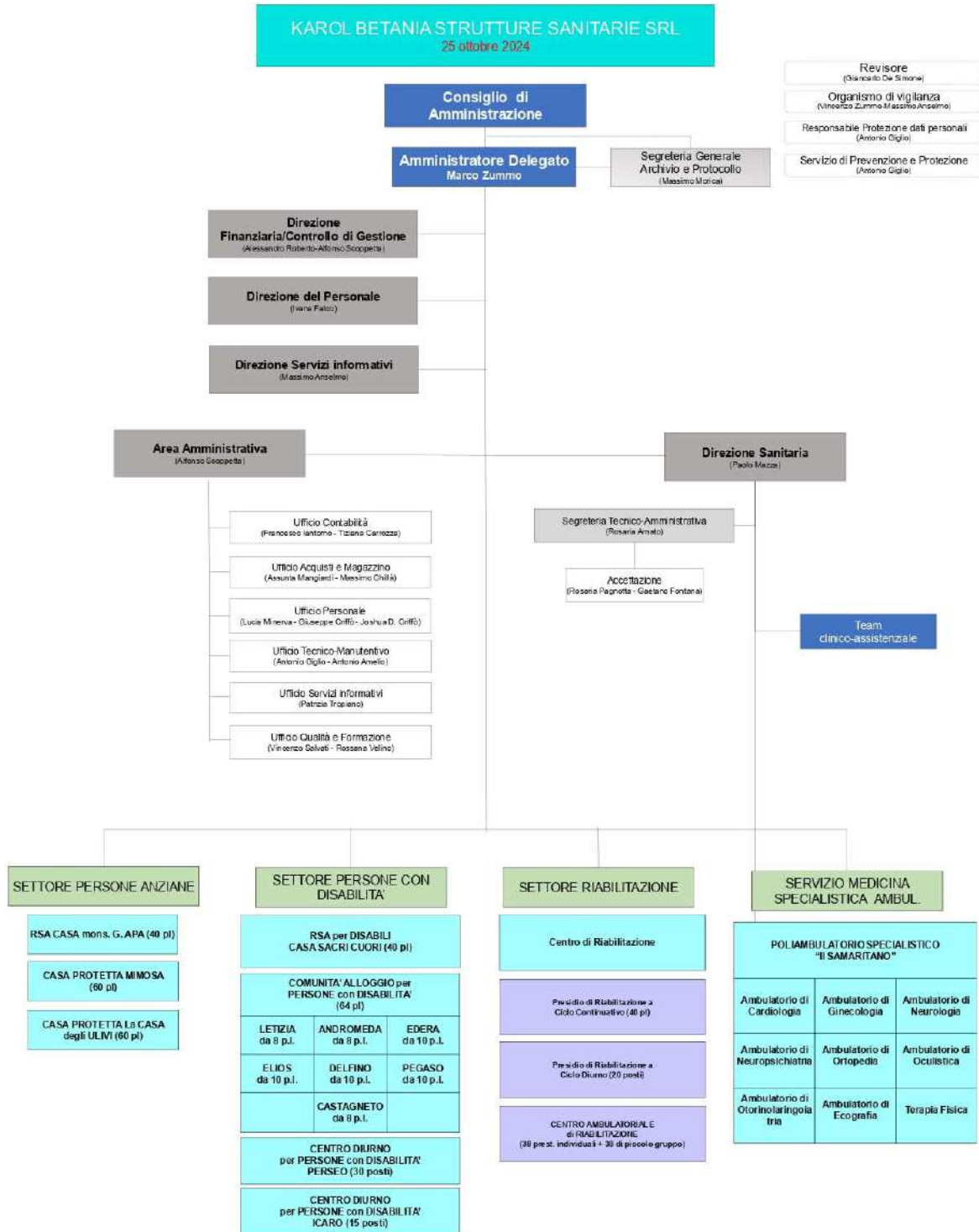


## Organico diviso per sesso

Dipendenti KB per sesso	N.
Femmine	221
Maschi	94
<b>Totale generale</b>	<b>315</b>



# ORGANIGRAMMA



N.B.: I POSTI LETTO/PRESTAZIONI RIPORTATE NELLE STRUTTURE TERAPEUTICHE FANNO RIFERIMENTO AI POSTI LETTO/PRESTAZIONI ACCREDITATE E NON A QUELLI CONTRATTUALIZZATI

## 2. Prestazioni, servizi e accesso

### L'UFFICIO ACCETTAZIONE

Per informazioni su tutti i servizi erogati da Karol Betania, sulla disponibilità di posti, sull'accesso e sulla presa in carico ci si potrà rivolgere di persona, per telefono o mediante e-mail all'Ufficio Accettazione:

Via Molise n. 21, quartiere Santa Maria  
Casa Ginestra (ingresso sul retro lato destro)  
88100 Catanzaro  
Tel. (+39) 0961 763 263 - 763 461  
E-mail: [accettazione@karolbetania.it](mailto:accettazione@karolbetania.it)

#### Apertura al pubblico

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Mattino	08:30-13:30	08:30-13:30	08:30-13:30	08:30-13:30	08:30-13:30
Pomeriggio	14:30-17:30	14:30-18:00	14:30-17:00	14:30-18:00	14:30-17:00

### SERVIZI SANITARI DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA

I nostri fisioterapisti, terapisti della riabilitazione, psicologi, logopedisti, psicomotricisti, educatori professionali, OSS, assistenti sociali ecc. in uno sforzo congiunto e integrato si prendono cura globalmente della persona con disabilità valutandone sia la menomazione sia considerandone la vita sociale e le condizioni ambientali. L'obiettivo è quello di definire un Progetto Riabilitativo Individuale che, in una visione d'insieme, consideri il recupero della funzione e miri alla reinclusione sociale della persona.

Le strutture dedicate sono:

### ***PRESIDIO DI RIABILITAZIONE A CICLO CONTINUATIVO***

Casa della Ginestra  
Via Molise n. 21, quartiere Santa Maria - 88100 Catanzaro  
Tel. (+39) 0961 763911 - Fax (+39) 0961 763235 (Ufficio Accettazione)

E-mail: [recc@karolbetania.it](mailto:recc@karolbetania.it)

## Le persone ospitate

Persone adulte e minori provenienti dal proprio domicilio o dimesse dall'ospedale che, per la perdita dell'autonomia o l'insorgenza di specifici deficit conseguenti a varie cause, necessitano di trattamenti estensivi di natura riabilitativa e socioriabilitativa volti alla riacquisizione dell'autonomia perduta o alla acquisizione del maggiore livello di autonomia possibile.

## La nostra assistenza

Per ogni persona viene definito un intervento di carattere clinico, riabilitativo e sociale. Gli interventi di riabilitazione – realizzati nel quadro delle indicazioni del Piano Sanitario Nazionale e Regionale – coinvolgono varie figure professionali (medici, psicologi, terapisti della riabilitazione, logopedisti, infermieri, assistenti sociali, educatori, operatori sociosanitari) e possono durare da alcune settimane ad alcuni mesi e garantiscono la presa in carico complessiva degli Ospiti.

Essi hanno la finalità di aiutare la persona a recuperare le funzioni compromesse e a raggiungere il massimo livello di autonomia possibile, facilitando la partecipazione e l'inserimento sociale. La famiglia riveste un ruolo fondamentale all'interno del Team ed è attrice del processo, in quanto ne segue l'evoluzione, esprime bisogni, richieste, perplessità, difficoltà e partecipa al progetto terapeutico individualizzato, strutturato per il proprio familiare.

## Orari di ingresso per i visitatori

Gli orari di visita sono stabiliti in base alla tipologia di ospiti e in base all'organizzazione della vita quotidiana in struttura.

# ***PRESIDIO DI RIABILITAZIONE A CICLO DIURNO***

Casa del Ciclamino (p. terra)

Via Molise n. 21, quartiere Santa Maria - 88100 Catanzaro

Tel. (+39) 0961 763911 - Fax (+39) 0961 763235 (Ufficio Accettazione)

E-mail: [recc@karolbetania.it](mailto:recc@karolbetania.it)

## Le persone trattate

L'intervento riabilitativo è rivolto ad adulti o soggetti in età evolutiva che, a causa di patologie malformative o congenite di origine genetica ovvero per patologie acquisite, necessitano di trattamenti estensivi di natura riabilitativa e socioriabilitativa, rivolti alla riacquisizione dell'autonomia perduta o alla acquisizione del maggior livello di autonomia possibile.

## La nostra assistenza

Gli obiettivi terapeutici, definiti all'interno del Progetto Riabilitativo Individuale, vengono realizzati attraverso i seguenti processi:

- Valutazione multidimensionale.
- Interventi riabilitativi specifici di: neuropsicomotricità, logopedia (con utilizzo anche di modalità di comunicazione aumentativa/alternativa), fisiokinesiterapia, terapia occupazionale. Tali interventi, per l'età evolutiva, si effettuano sia in set individuale che di gruppo.
- Riabilitazione cognitiva con metodica Feuerstein.

- Sostegno psicologico e counseling familiare.
- Attività educativa volta a migliorare e/o acquisire le abilità di vita quotidiana relativamente alla sfera personale, vita domestica e di comunità.
- Laboratori espressivi e occupazionali: pittura, giardinaggio, orticoltura, cucina, attività ludico-motorie, attività di stimolazione cognitivo-linguistica, attività per il gioco e il tempo libero.

## Orari delle attività

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Fascia oraria	08:30-17:00	08:30-17:00	08:30-17:00	08:30-17:00	08:30-17:00

# CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE

Casa della Ginestra (p. terra)

Via Molise n. 21, quartiere Santa Maria - 88100 Catanzaro

Tel. (+39) 0961 763911

E-mail: [car@karolbetania.it](mailto:car@karolbetania.it)

## Le persone trattate

Accedono al servizio, prevalentemente, persone in età evolutiva che necessitano di interventi abilitativi/riabilitativi, negli ambiti clinici delle disabilità intellettive, dei disturbi dello spettro autistico, dei disturbi del linguaggio, dei disturbi della motricità e della coordinazione motoria, dei disturbi dell'apprendimento, dei disturbi neurosensoriali e delle condizioni di disabilità associate a patologie genetiche e metaboliche. Gli interventi si orientano a favorire il miglioramento/recupero funzionale e a ottenere il miglior livello di espressione delle performance negli ambiti di vita quotidiana.

Al servizio accedono, inoltre, pazienti di altre fasce di età che necessitano di un'attività prevalente di riabilitazione funzionale e orientata al massimo recupero dell'autonomia, nell'ambito clinico delle disabilità acquisite.

## La nostra assistenza

Le prestazioni sono programmate e realizzate sulla base della progettazione riabilitativa individuale e nel contesto di interventi integrati finalizzati:

- al recupero degli esiti derivanti da episodi acuti o di funzioni lese o menomate;
- allo sviluppo e potenziamento di competenze per raggiungere la massima autonomia, indipendenza e partecipazione possibili nell'attività di vita quotidiana e di relazione, della scuola, della formazione e del lavoro, di vita nella comunità, realizzati in rapporto progettuale e programmatico con i servizi del territorio.

## Orari delle attività

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Fascia oraria	08:30-17:00	08:30-17:00	08:30-17:00	08:30-17:00	08:30-17:00

## ***POLIAMBULATORI SPECIALISTICI***

Vengono erogati attualmente servizi di terapia fisica.

Casa della Ginestra (p. terra)

Via Molise n. 21, quartiere Santa Maria - 88100 Catanzaro

Tel. (+39) 0961 763911

E-mail: [accettazione@betania.it](mailto:accettazione@betania.it)

## **SERVIZI SOCIO-SANITARI PER PERSONE ANZIANE**

Eroghiamo servizi socio-sanitari in Case Protette e Residenze Sanitarie Assistenziali. In queste Strutture Terapeutiche offriamo servizi e prestazioni residenziali di mantenimento, prestazioni di medicina generale e di medicina specialistica, recupero funzionale, assistenza tutelare e aiuto alla persona.

### ***RSA PER PERSONE ANZIANE***

#### ***Casa Mons. G. Apa***

Via Madonna dei Cieli n. 5 - 88100 Catanzaro

Tel. (+39) 0961 726202 - Fax (+39) 0961 726202

E-mail: [apa@karolbetania.it](mailto:apa@karolbetania.it)

#### **Le persone ospitate**

Gli Ospiti sono persone a rischio di instabilità clinica, con problemi che necessitano di un monitoraggio clinico continuo e presentano deficit nell'autonomia personale, in situazione di non autosufficienza stabilizzata. Ospiti con compromissione motoria e/o cognitiva medio-grave e che presentano condizioni sociali che non consentono la permanenza a domicilio e che hanno necessità di assistenza tutelare continua.

#### **La nostra assistenza**

Ci si prende cura delle persone con le loro fragilità e progetto di vita, accompagnandole nel corso delle varie fasi del Piano Assistenziale Individuale. Vengono erogate in forma continuativa cure e prestazioni sanitarie, attività assistenziali, riabilitative, sociali, psicologiche, di animazione e spirituali atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana degli Ospiti. Tali prestazioni sono svolte dai tre servizi: della cura, di riabilitazione e inclusione e medico.

Il servizio della cura accompagna la persona nello svolgersi della vita quotidiana. Il servizio medico, in collaborazione con i servizi del territorio e il medico di base, garantisce le migliori condizioni di salute possibili. Il servizio di riabilitazione e inclusione (composto da psicologa, assistente sociale, terapisti della riabilitazione ed educatori) ha il compito di redigere e realizzare un piano per le autonomie in modo da garantire che la persona non autosufficiente possa continuare ad adoperare abilità fisiche, psichiche,

sensoriali, cognitive, spirituali e sociali attraverso un insieme di progetti specifici, interconnessi tra di loro. La presa in carico della globalità della persona richiede un intervento multidisciplinare e l'interazione delle diverse attività.

## Orari di ingresso per i visitatori

Gli orari di visita sono stabiliti in base alla tipologia di ospiti e in base all'organizzazione della vita quotidiana in struttura

# CASE PROTETTE PER ANZIANI

## Casa della Mimosa

Via Molise n. 21, quartiere Santa Maria - 88100 Catanzaro

Tel. (+39) 0961 763911

E-mail: [mimosa@karolbetania.it](mailto:mimosa@karolbetania.it)

## La Casa degli Ulivi

Strada Provinciale 172 n. 7 - 88024 Girifalco (CZ)

Tel. (+39) 0968 750052 - Fax (+39) 0968 750052

E-mail: [ulivi@karolbetania.it](mailto:ulivi@karolbetania.it)

## Le persone ospitate

Anziani non assistibili a domicilio a rischio di non autosufficienza. Persone costrette a lasciare la propria abitazione e che, per difficoltà fisiche, psichiche e di contesto, ricorrono a una struttura residenziale.

## La nostra assistenza

Agli Ospiti si offre:

- una sistemazione residenziale, organizzata in modo da rispettare il bisogno individuale di riservatezza e di privacy, stimolando al tempo stesso la socializzazione tra gli Ospiti;
- interventi medici, infermieristici e riabilitativi, necessari a prevenire e curare le malattie croniche e le loro eventuali riacutizzazioni;
- un'assistenza individualizzata, orientata a fornire supporto sanitario a sostegno dell'attività socio-assistenziale in pazienti con condizioni di salute compromesse.

In particolare gli obiettivi specifici sono:

- Permettere di stimolare, mantenere e/o recuperare capacità e competenze individuali necessarie a condurre una vita il più possibile autonoma e indipendente o comunque con un ridotto intervento di sostegno e vigilanza.
- Consolidare e potenziare le abilità di gestione delle attività connesse alla cura personale: igiene, abbigliamento e sicurezza, ma anche delle abilità di gestione del proprio tempo libero e del proprio ambiente di vita.
- Promuovere e potenziare le abilità funzionali di gestione delle varie attività connesse alla propria autonomia personale e sociale.

Tali obiettivi sono conseguiti, fra gli altri, mediante:

- L'organizzazione e gestione di specifici laboratori "aperti" (ludico-ricreativi, culturali, espressivi, occupazionali, di riabilitazione funzionale di gruppo, cognitiva, di solidarietà ecc.).
- La riabilitazione individuale e di gruppo.
- L'accompagnamento sul territorio.

## Orari di ingresso per i visitatori

Gli orari di visita sono stabiliti in base alla tipologia di ospiti e in base all'organizzazione della vita quotidiana in struttura.

# SERVIZI SOCIO-SANITARI PER PERSONE CON DISABILITÀ

## *RSA PER PERSONE CON DISABILITÀ*

### *Casa Sacri Cuori*

Via Madonna dei Cieli n. 7 - 88100 Catanzaro  
Tel. (+39) 0961 726202 - Fax (+39) 0961 726202  
E-mail: [sacricuori@karolbetania.it](mailto:sacricuori@karolbetania.it)

## Le persone ospitate

Persone in condizione di disabilità grave non autosufficienti, di età compresa tra 18 e 65 anni, alle quali si offre:

- una sistemazione residenziale, organizzata in modo da garantire l'assistenza nel rispetto della riservatezza e della privacy;
- interventi medici, infermieristici, psicosociali, di riabilitazione motoria e cognitiva, congiuntamente a prestazioni tutelari per persone con disabilità grave;
- un'assistenza individualizzata, finalizzata a salvaguardare la stabilità clinica e impedire e/o rallentare il decadimento delle funzioni residue, con conseguente limitazione dei ricoveri ospedalieri.

## La nostra assistenza

L'assistenza alla persona viene svolta da operatori dell'area socio-sanitaria che, in base a una specifica formazione, sono preposti allo svolgimento di attività integrate. Le attività di cura infermieristica sono fornite da personale qualificato nell'arco delle 24 ore, garantendo attenzione ai bisogni di base dell'Ospite considerando la persona nella sua globalità.

L'assistenza medica è garantita mediante la presenza del medico generico e del medico specialista neurologo ognuno per sedici ore la settimana.



Gli interventi multidisciplinari del servizio di riabilitazione e inclusione sono finalizzati non solo al recupero e/o al mantenimento funzionale e psichico, ma anche, soprattutto, al ripristino di un modello di vita e di atteggiamenti comportamentali che possano ritardare l'instaurarsi degli aspetti involutivi dovuti all'età o alle patologie esistenti.

Ogni figura professionale opera in sinergia con il resto del personale condividendo l'importanza del lavoro di equipe e la presa in carico della persona nella sua totalità bio-psico-sociale.

## Orari di ingresso per i visitatori

Gli orari di visita sono stabiliti in base alla tipologia di ospiti e in base all'organizzazione della vita quotidiana in struttura.

# SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ

Presso le nostre Comunità alloggio ospitiamo persone con deficit funzionali derivati dalla perdita di capacità fisiche, psichiche e sensoriali a seguito di eventi morbosi che determinano, sul piano dei bisogni assistenziali, situazioni di disabilità e di dipendenza. Il Centro diurno per persone con disabilità Perseo e il Centro polivalente per giovani e adulti con disturbo dello spettro autistico, rivolti a persone che, per le loro caratteristiche, necessitano di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, auto-determinazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale e professionale.

## COMUNITÀ ALLOGGIO PER PERSONE CON DISABILITÀ

### **Castagneto (2 moduli: Pegaso e Castagneto)**

#### **Pegaso**

Corso G. Staglianò n. 432 - 80064 Chiaravalle Centrale (CZ)

Tel. (+39) 0967 998355

E-mail: [pegaso@karolbetania.it](mailto:pegaso@karolbetania.it)

#### **Castagneto**

Contrada Furna - 88064 Chiaravalle Centrale (CZ)

Tel. (+39) 0967 981595

E-mail: [castagneto@karolbetania.it](mailto:castagneto@karolbetania.it)

## ***Delfino (2 moduli: Delfino ed Elios)***

Località Chiusa - 88050 Simeri Crichi (CZ)  
Tel. (+39) 0961 791113 – 791138  
E-mail: [delfino@karolbetania.it](mailto:delfino@karolbetania.it) – [elios@karolbetania.it](mailto:elios@karolbetania.it)

## ***Fiordaliso (2 moduli: Andromeda e Letizia)***

Via Salemi n. 10, q.re Aranceto - 88100 Catanzaro  
Tel. (+39) 0961 782873  
E-mail: [andromeda@karolbetania.it](mailto:andromeda@karolbetania.it)

## ***Edera***

Casa del Ciclamino (p. 2°)  
Via Molise n. 21, quartiere Santa Maria - 88100 Catanzaro  
Tel. (+39) 0961 763173 - Fax (+39) 0961 763235 (Ufficio Accettazione)  
E-mail: [edera@karolbetania.it](mailto:edera@karolbetania.it)

## **Le persone ospitate**

I nostri Ospiti, di età superiore a 18 anni, hanno deficit funzionali derivati dalla perdita di capacità fisiche, psichiche o psico-fisiche, sensoriali, a seguito di eventi morbosi che determinano sul piano dei bisogni assistenziali situazioni di disabilità e di dipendenza. La vita del Centro Residenziale si ispira ai valori che Karol Betania ha scelto per poter garantire una vita di tipo familiare serena, solidale e partecipativa tra le persone che la abitano, tra queste e lo staff che se ne prende cura e fra tutti loro e il territorio.

## **La nostra assistenza**

I nostri obiettivi sono:

- assicurare permanentemente alla persona con disabilità un contesto di vita adeguato alle sue necessità non solo di mera sopravvivenza, ma anche e soprattutto di qualità dell'esistenza con particolare riferimento alle esigenze di socializzazione;
- minimizzare per quanto possibile il trauma della perdita del contesto familiare;
- provvedere a soddisfare le prerogative della vita di relazione;
- assicurare le attività assistenziali di natura sociale e sanitaria, in collaborazione con i servizi e le Agenzie del territorio preposte a garantire tali diritti;
- proseguire e/o promuovere gli opportuni processi di integrazione e inclusione sociale.

Le attività diurne di riabilitazione sociale, sono finalizzate a:

- sperimentare forme e modalità di benessere personale all'interno di ambienti ricchi di stimoli;
- acquisire maggiore consapevolezza di sé attraverso la partecipazione a percorsi occupazionali e creativi;
- soddisfare interessi diversificati di natura espressiva (canto, danza, recitazione, musica);
- vivere momenti e modalità adeguate di socializzazione e di integrazione con il territorio;
- soddisfare interessi di natura ludica e ricreativa;

- fare esperienze di vita all'aperto;
- mantenere e potenziare le autonomie personali e sociali;
- raggiungere stabilità nel comportamento e nella capacità di attenzione e di vivere le emozioni.

Altre attività, non comprese nei servizi standard, sono da definirsi di volta in volta con il familiare referente dell'Ospite, ove esistente, con altri referenti e/o tutori, curatori e amministratori di sostegno, anche considerando che il costo delle prestazioni aggiuntive è a totale carico dell'Ospite. Per facilitare la realizzazione delle attività, all'interno del lavoro dell'équipe di struttura (formata da educatori e operatori addetti all'assistenza), la Comunità alloggio per persone con disabilità cura i rapporti con realtà associative di volontariato e gruppi esistenti sul territorio; cura la programmazione e la partecipazione a iniziative e momenti di carattere comunitario volte a dare visibilità e/o coinvolgere la realtà territoriale; promuove le condizioni ambientali, relazionali e psicologiche necessarie alla realizzazione del benessere e di tutte le potenzialità di crescita e di autonomia.

Le Strutture Residenziali svolgono la loro attività in tutto l'arco delle 24 ore quotidiane e per 365 giorni all'anno. Le attività diurne di riabilitazione sociale sono svolte, per cinque giorni a settimana e per almeno quattro ore al giorno.

## **CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ**

### **Perseo**

Viale Emilia n. 88 - 88100 Catanzaro  
Tel. (+39) 0961 769552  
E-mail: [perseo@karolbetania.it](mailto:perseo@karolbetania.it)

### **Le persone ospitate**

Il Centro è aperto all'accoglienza di 30 persone adulte, di età superiore a 18 anni, con deficit funzionali derivati dalla perdita di capacità fisiche, psichiche o psicofisiche, sensoriali che determinano sul piano dei bisogni assistenziali situazioni di disabilità e di dipendenza.

### **La nostra assistenza**

Il Centro Diurno Perseo è un servizio sociale territoriale rivolto a persone portatrici di disabilità con problemi di non autosufficienza che sono incapaci di provvedere a se stesse a causa di disabilità fisica, psichica o sensoriale e che, per la loro condizione, necessitano di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale. È caratterizzato dall'offerta di percorsi socio-educativi e socio-formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con le famiglie e, ove possibile, con la persona interessata. La vita del Centro Diurno si ispira ai valori che Karol Betania ha scelto per poter garantire una vita solidale e partecipativa tra le persone che lo frequentano, tra queste e lo staff e tra tutti loro e il territorio. Presso il Centro Diurno è garantita la consumazione del pranzo.

### **Orario delle attività**

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Fascia oraria	09:00-15:00	09:00-15:00	09:00-15:00	09:00-15:00	09:00-15:00	09:00-15:00

# INFORMAZIONI UTILI

## LA POLITICA TARIFFARIA

Per quanto riguarda le prestazioni in convenzione, la partecipazione dell'Ospite al pagamento della tariffa è così articolata, variando a seconda della struttura:

### Strutture Terapeutiche Sanitarie:

- Presidio di Riabilitazione Estensiva a Ciclo Continuativo
- Presidio di Riabilitazione Estensiva a Ciclo Diurno
- Centro di Riabilitazione Ambulatoriale

Il costo è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale senza nessuna partecipazione dell'Ospite.

### Strutture Terapeutiche Socio-Sanitarie:

- Casa Protetta Anziani - Casa della Mimosa
- Casa Protetta Anziani - La Casa degli Ulivi
- RSA Anziani - Casa mons. G. Apa
- RSA Disabili - Casa Sacri Cuori

L'Ospite partecipa al costo della tariffa con una quota mensile che è determinata dall'ASP in funzione del suo reddito.

### Strutture Terapeutiche Socio-Assistenziali:

- Comunità alloggio per persone con disabilità "Edera"
- Comunità alloggio per persone con disabilità "Delfino"
- Comunità alloggio per persone con disabilità "Fiordaliso"
- Comunità alloggio per persone con disabilità "Castagneto"
- Comunità alloggio per persone con disabilità "Pegaso"
- Centro Diurno per persone con disabilità Perseo

L'Ospite partecipa al costo della tariffa in relazione alla situazione economica personale e/o del proprio nucleo familiare (ISEE e/o redditi da pensione).

### Spese a carico dell'Ospite

Sono a carico dell'Ospite le spese relative a:

- a) partecipazione al costo per il servizio di lavanderia per i capi personali (€ 40,00 al mese) (solo nelle strutture sanitarie e sociosanitarie);
- b) pannoloni, spese farmaceutiche, compensi dovuti dall'utente a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla struttura;
- c) soggiorni all'esterno della struttura;
- d) protesi e ausili nelle Case Protette; mentre nelle Residenze Sanitarie Assistenziali gli ausili sono garantiti da Karol Betania secondo quanto previsto dai requisiti strutturali e tecnologici stabiliti dal Servizio Sanitario Regionale;

- e) servizi di podologia, barbiere, parrucchiera;
- f) assistenza al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi ecc.).

## Regime di solvenza

L'utente può accedere alle prestazioni offerte anche in regime di solvenza (privato a pagamento). È possibile presentare richiesta direttamente alla Direzione Sanitaria presso l'Ufficio Accettazione (si veda paragrafo relativo).

## LA GIORNATA TIPO

Nelle nostre Strutture sanitarie e socio-sanitarie, la giornata abitualmente si articola nel modo seguente:

07:00 - 08:30	Sveglia, cura e igiene della persona
08:30 - 09:15	Colazione
09:30 - 11:45	Attività programmate dai servizi di struttura
12:00 - 13:00	Pranzo
13:30 - 15:00	Riposo pomeridiano
15:30 - 17:30	Attività programmate dai servizi di struttura
18:00 - 19:00	Cena
19:00 - 20:00	Cura e igiene della persona e preparazione per la notte
20:30 in poi	Riposo notturno

## IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La gestione del servizio ristorazione è affidata a ditta esterna. Un consulente nutrizionista, in collaborazione con la dietista della ditta, predispone due menù, invernale ed estivo. Il menù proposto si ripete, rispettivamente, nelle settimane I e III, II e IV ed è prevista ampia scelta di piatti alternativi sia caldi che freddi. Sono contemplate diete particolari per far fronte a esigenze cliniche e/o terapeutiche differenti, previa indicazione medica.

Il menù è affisso nella sala da pranzo delle nostre Strutture Terapeutiche.

## L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Gli Ospiti e i loro familiari (il familiare munito di formale delega, allegando documento di identità di entrambi), titolari di un legittimo interesse, possono accedere per prendere visione o per chiedere il rilascio di copia dei documenti conservati presso Karol Betania.

Tale diritto, compatibilmente con le normative in essere, può essere esercitato utilizzando l'apposito modulo "Richiesta di accesso agli atti e documenti" (si veda in *Appendice*) predisposto da Karol Betania e richiedibile presso l'Ufficio Accettazione (si veda paragrafo relativo).

Il costo del duplicato della cartella clinica è di € 25,00 (venticinque/00). Karol Betania si impegna a fornire la documentazione richiesta entro sette giorni dalla richiesta dell'interessato, in ottemperanza all'art. 4 della legge 8 marzo 2017 n. 24, recante disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita. Si impegna altresì a fornire eventuali integrazioni entro il termine massimo di trenta giorni. La copia della cartella clinica potrà essere fornita sia su supporto informatico (CD) sia in versione cartacea.

## **ACCESSO AI DATI**

L'Ospite (o il suo rappresentante legale) ha diritto di ottenere la conferma circa l'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

L'Ospite ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

L'Ospite ha altresì il diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'Ospite ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

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

I dati personali forniti dagli Ospiti o dai loro familiari sono tutelati dalla legge sulla tutela dei dati personali (Reg. UE 2016/679).

Titolare del trattamento dei dati personali è Karol Betania. Responsabile del trattamento dei dati è il legale rappresentante di Karol Betania.

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 Terapeutica 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.

## **GESTIONE PROTESI MOBILI**

Le protesi mobili (dentarie, acustiche, oculari) rappresentano ausili personali e sono di proprietà della persona. All'ingresso nelle Strutture Terapeutiche, insieme ai parenti dell'Ospite, viene valutata la modalità di gestione delle stesse. La protesi, per accordo con l'Ospite e il familiare, può essere gestita autonomamente dagli stessi. In questo caso Karol Betania non risponde di smarrimenti o danni.

Nel caso in cui si rilevi che è necessaria la totale gestione da parte degli operatori della Struttura (la persona non la gestisce in autonomia e non opera manomissioni), Karol Betania risponde di eventuali danni o rotture accidentali (non da usura), una volta comprovata la responsabilità degli operatori in servizio.

La capacità di gestione della protesi e, di conseguenza, i rischi di smarrimento o rottura, verranno periodicamente rivalutati e comunicati ai parenti con cui si concorderà la gestione della protesi stessa.

## **OGGETTI PREZIOSI, DENARO**

Karol Betania non risponde per furti e smarrimenti di denaro o di oggetti personali dell'Ospite da questi custoditi. Si consiglia, pertanto, di non depositare in armadietti o comodini denaro, altri oggetti di valore e documenti. Se si desidera depositare denaro o altri oggetti preziosi ci si potrà rivolgere alla Direzione Amministrativa – in Via Molise n. 21, quartiere Santa Maria – 88100 Catanzaro, Casa del Ciclamino (p. 1°), tel. (+39) 0961 763 251 – per la custodia in cassaforte previa compilazione di un documento apposito.

## **L'ASSISTENZA SPIRITUALE E RELIGIOSA**

La presenza in Karol Betania del Cappellano della Chiesa Cattolica assicura, a coloro che lo richiedono, percorsi personali e comunitari di spiritualità e momenti liturgici specifici.

Karol Betania, comunque, su richiesta degli interessati, ospita anche Responsabili religiosi di altre confessioni.

## **AL MOMENTO DEL DECESSO**

All'interno delle Strutture Terapeutiche (con la sola eccezione di quelle socioassistenziali) sono presenti l'obitorio e una camera per il raccoglimento dei familiari del defunto. In caso di decesso dell'Ospite si provvede immediatamente a darne comunicazione ai familiari, qualora questi non siano presenti all'evento. La scelta dell'impresa funebre è di esclusiva competenza della famiglia del defunto. Nessuna impresa funebre ha esclusive o appalti di alcun genere con Karol Betania e nessun dipendente può raccomandarne alcuna o procurare servizi.

L'impresa funebre dovrà trasmettere agli Uffici Amministrativi delega di assegnazione di incarico, firmata dai familiari. L'impresa funebre potrà così ottemperare agli adempimenti burocratici/amministrativi (permessi relativi all'ottenimento del trasporto e della sepoltura). La negoziazione per il conferimento dell'incarico all'impresa funebre prescelta dovrà essere operata in sede esterna alla struttura sanitaria.

Il personale della Struttura Terapeutica accudisce all'igiene della salma, alla sua vestizione e al trasferimento all'obitorio.

L'impresa funebre non è autorizzata ad accedere agli ambienti assistenziali delle Strutture Terapeutiche.

I parenti del defunto dovranno ritirare gli effetti personali del proprio congiunto (farmaci, vestiario, ausili, documenti anagrafici e referti sanitari in originale antecedenti al ricovero in Karol Betania) entro 5 giorni lavorativi dal decesso.



# 3. Standard e impegni

## STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI

Per l'assistenza territoriale extra-ospedaliera – quale è il caso di Karol Betania – gli standard di qualità sono definiti dai requisiti necessari per l'autorizzazione, prima, e l'accreditamento poi. Essi mirano a promuovere un processo di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni, dell'efficienza dell'organizzazione, dell'uso delle risorse e della formazione.

Gli standard di qualità generali individuano obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese e sono, pertanto, solo verificabili sul piano collettivo. Includono, in un elenco forzatamente non esaustivo:

- *Rispetto dei principi e delle norme relative alle autorizzazioni, accreditamenti e contratti.*
- *Miglioramento continuo della qualità.*
- *Centralità dell'Ospite.*
- *Formazione del personale.* Tutto il personale di Karol Betania è dotato del titolo di studio richiesto dal profilo professionale ed è vincolato a seguire un programma di formazione annuale costruito sul fabbisogno individuale delle diverse famiglie professionali.
- *Sicurezza delle cure e della persona assistita e responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie (legge 8 marzo 2017, n. 24).* La cosiddetta Legge Gelli ha riformato e disciplinato i temi della sicurezza delle cure e della persona assistita, del rischio sanitario, della responsabilità dell'esercente la professione sanitaria e della struttura sanitaria pubblica o privata. Karol Betania è impegnata alla piena adesione e ottemperanza alla stessa.
- *Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto Legislativo 81/2008, testo unico sulla sicurezza).* Tutti gli Operatori sono informati sui rischi legati alla professione svolta e relative misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Tutti sono sottoposti con periodicità stabilita dal medico competente a visite periodiche di idoneità alla mansione assegnata.
- *Adozione del Codice Etico con riferimento ai reati ex D. Lgs. n.231/2001.* Si veda paragrafo relativo.
- *Aumentare il contatto con la comunità scientifica e professionale di riferimento.*

Karol Betania ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui la stessa è parte del processo erogativo, non sempre è possibile l'individuazione di indici quantitativi che misurino il servizio erogato.

## MATRICE DEGLI STANDARD GENERALI

Fattori di qualità	Indicatori valutabili	Fonti di verifica	Standard di qualità
Accoglienza e informazioni	Accoglienza in Struttura	Questionario soddisfazione	Presenza di segnaletica in tutte le Strutture

Fattori di qualità	Indicatori valutabili	Fonti di verifica	Standard di qualità
	Qualità delle informazioni ricevute in merito a servizi disponibili e modalità per usufruirne (Carta dei Servizi)	Questionario soddisfazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità della Carta dei Servizi in tutte le Strutture e sul sito web</li> <li>• Consegna della Carta dei Servizi a tutti gli Ospiti e familiari all'ingresso in Struttura</li> <li>• 90% di Ospiti soddisfatti</li> </ul>
	Orario di apertura Ufficio Accettazione	Questionario soddisfazione	90% di Ospiti soddisfatti
	Questioni amministrative (rette, pagamenti ecc.)	Questionario soddisfazione	90% di Ospiti soddisfatti
	Tempi di risposta al reclamo	Schede reclamo	7 giorni
Accoglienza nelle strutture	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione multidisciplinare</li> <li>• Elaborazione e sottoscrizione del Piano Assistenza Individualizzato (PAI)</li> <li>• Realizzazione delle Attività Terapeutiche</li> <li>• Verifica e valutazione del PAI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartella Clinica Integrata</li> <li>• PAI</li> <li>• Cruscotto Valutazione Multidimensionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione e redazione, sulla base della valutazione multidimensionale, del PAI da parte dell'equipe della Struttura entro 10 giorni</li> <li>• Presentazione del PAI ai familiari entro una settimana dall'elaborazione dello stesso</li> <li>• Rivalutazione del 100% dei PAI in scadenza per la verifica del raggiungimento degli obiettivi definiti e definizione di nuovi obiettivi</li> </ul>
Rispetto della privacy	Tutela della privacy secondo i requisiti cogenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolamento privacy</li> <li>• Documentazione consenso informato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In tutte le Strutture è data evidenza del documento sulla privacy</li> <li>• Moduli di consenso informato sottoscritti da tutti gli Ospiti e/o familiari/tutori</li> <li>• Questionario di soddisfazione</li> <li>• Reclami</li> <li>• Verifiche ispettive interne</li> </ul>
Requisiti strutturali e prestazioni alberghiere	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità del cibo</li> <li>• Quantità del cibo</li> <li>• Varietà del menu</li> <li>• Adeguatezza del cibo ai bisogni di salute</li> <li>• Personalizzazione del menu per diete prescritte dal medico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menu esposto nelle Strutture</li> <li>• Questionario di soddisfazione</li> <li>• Carta dei Servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità di scelta tra due alternative a pranzo e cena</li> <li>• Possibile menu personalizzato per diete su prescrizione medica</li> <li>• 85% del livello di soddisfazione degli Ospiti e/o familiari</li> </ul>
	Rischi di processo identificati e mappati	Documento sulla sicurezza e la prevenzione dei rischi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adozione del <i>Risk Based Thinking</i> e monitoraggio e valutazione quadrimestrale dei rischi.</li> <li>• Questionario di soddisfazione</li> <li>• Reclami</li> <li>• Verifiche ispettive interne</li> </ul>
	Qualità del servizio externalizzato di lavanderia	Questionario soddisfazione	85% di Ospiti soddisfatti.
	Cambio biancheria (lettrecci e biancheria da bagno)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifiche interne</li> <li>• Reclami</li> </ul>	Tre volte a settimana e al bisogno.
	Pulizia e igiene degli ambienti e dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifiche interne</li> <li>• Reclami</li> <li>• Questionario soddisfazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una pulizia al giorno</li> <li>• Due pulizie al giorno negli spazi comuni e in alcuni servizi igienici comuni</li> <li>• 90% di Ospiti soddisfatti</li> </ul>
Igiene della persona	Frequenza delle cure igieniche	Protocollo cure igieniche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una volta al giorno e al bisogno</li> <li>• Bagno settimanale e al bisogno</li> <li>• 90 % di Ospiti soddisfatti</li> </ul>

Fattori di qualità	Indicatori valutabili	Fonti di verifica	Standard di qualità
	Attenzione per l'igiene personale da parte del personale addetto	Questionario soddisfazione	90 % di Ospiti soddisfatti
Qualità della vita di convivenza	Presenza di attività di integrazione, socializzazione, riabilitative e di inclusione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano Operativo di Struttura</li> <li>• Giornata tipo</li> <li>• Programmazione mensile</li> </ul>	85% di Ospiti soddisfatti
Orari	Orari consentiti per le visite	Questionario soddisfazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% di Ospiti soddisfatti</li> <li>• Rispetto degli orari come riportati nella Carta dei Servizi (si veda giornata tipo e orario di ingresso nelle varie Strutture)</li> </ul>
	Orari dei pasti		
	Orari sonno/veglia		
	Orari attività riabilitative e ricreative		
	Orari prestazioni fisioterapiche		
Qualità della vita di convivenza	Presenza di attività di integrazione, socializzazione, riabilitative e di inclusione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano Operativo di Struttura</li> <li>• Giornata tipo</li> <li>• Programmazione mensile</li> </ul>	85% di Ospiti soddisfatti
Professionalità e disponibilità degli operatori	Medici	Questionario soddisfazione	90% di Ospiti soddisfatti
	Infermieri		
	Operatori Socio Sanitari		
	Terapisti		
	Educatori		
	Psicologi		
	Assistenti sociali		
	Personale delle pulizie		

## **STRUMENTI DI VERIFICA**

Per la rilevazione della qualità del servizio sono previsti:

- La somministrazione con cadenza quadrimestrale, a Ospiti e familiari, del Questionario per il Rilevamento del Grado di Soddisfazione degli Ospiti (si veda in *Appendice*). Inoltre, per la rilevazione della qualità del menu è prevista la somministrazione random, a chi consuma il pasto ed eventuali accompagnatori, della Scheda di valutazione del pasto (si veda in *Appendice*).
- Verifiche interne ai sensi del Sistema Gestione Qualità.

## **IL CODICE ETICO**

Il Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica. La norma prevede sanzioni

alle aziende, come persona giuridica, nel caso queste non abbiano adottato una serie di prevenzioni che impediscano ai propri dipendenti di commettere reati nell'interesse della società medesima.

Karol Betania, a tal fine, ha adottato un Codice Etico – che è visionabile, su richiesta, rivolgendosi all'Ufficio Qualità, in Via Molise n. 21, quartiere Santa Maria - 88100 Catanzaro, Casa del Ciclamino (p. 1°), tel. (+39) 0961763268 – che descrive i diritti e i doveri morali che definiscono le responsabilità legali ed etico-sociali degli operatori. Ha inoltre adottato un modello organizzativo conforme ai dettami della legge menzionata, con l'obiettivo di:

- rendere consapevoli tutti i dipendenti che eventuali comportamenti illeciti possono comportare sanzioni sia penali sia amministrative a carico del singolo e/o dell'azienda;
- garantire la correttezza dei comportamenti di Karol Betania e di chi la rappresenta;
- rafforzare i meccanismi di controllo, monitoraggio e sanzionatori per la prevenzione dei reati.

È stato inoltre istituito un "Organismo di Vigilanza", composto da Vincenzo Zummo e Massimo Anselmo.

## **DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI E DEI TUTORI DEGLI OSPITI**

Karol Betania – per tutelare i diritti e promuovere la dignità delle persone accolte nelle sue Strutture – riconosce alle famiglie e/o tutori un ruolo determinante per la realizzazione del percorso terapeutico individualizzato di ciascun Ospite. Tuttavia, in ossequio alle normative vigenti, con particolare riguardo alle leggi sulla sicurezza e sulla responsabilità, ritiene necessario stabilire quanto segue.

### ***I FAMILIARI HANNO IL DIRITTO:***

- di visitare e assistere il proprio congiunto quando e per il tempo che lo desidera, nel rispetto delle esigenze della vita quotidiana in struttura;
- di portare all'esterno della Struttura il proprio familiare, previa autorizzazione del medico di Struttura e sottoscrizione dell'assunzione di responsabilità, indicando i tempi di rientro;
- di ricevere dal personale competente (medico specialista) le informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto.

### ***I FAMILIARI HANNO IL DOVERE:***

- di collaborare con la Struttura garantendo sempre il rispetto del presente regolamento e una presenza discreta per non arrecare disturbo e/o intralciare le attività degli operatori;
- di avere un comportamento rispettoso verso tutti gli Ospiti e il personale, a cui non dovrà chiedere favoritismi per il proprio familiare;
- di rispettare la riservatezza e tranquillità degli Ospiti. Le visite avverranno nei locali soggiorno e negli spazi comuni. L'accesso alla camere è riservato ai parenti stretti.

## **Inoltre:**

- in nessun caso il parente o il visitatore potranno intervenire nella cura dell’Ospite, di competenza e responsabilità esclusivamente del personale di assistenza; la somministrazione della terapia è di esclusiva responsabilità degli infermieri della Struttura;
- il parente o il visitatore non potranno portare bevande o alimenti senza preventiva autorizzazione dell’infermiere in servizio;
- il parente o il visitatore in nessun modo potranno interferire con l’operato del personale della Struttura;
- in nessun caso i parenti potranno sottoporre l’Ospite a visite di medici esterni alla Struttura senza il preventivo accordo con la Direzione, così come non potranno in alcun modo modificare le cure sanitarie prescritte dal personale medico interno già assoggettate a consenso informato;
- il parente o il visitatore dovranno rispettare i locali e gli arredi della Struttura senza sporcare e dovranno altresì rispettare l’obbligo di non fumare;
- il parente o il visitatore dovranno segnalare disservizi e problematiche al medico in turno e/o all’infermiere ovvero rivolgendosi direttamente all’Ufficio Qualità, in Via Molise n. 21, quartiere Santa Maria - 88100 Catanzaro, Casa del Ciclamino (p. 1°), tel. (+39) 0961763268.

# **QUESTIONARIO PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI**

L’analisi della soddisfazione dell’Ospite consente a Karol Betania di valutare la rispondenza fra il livello di qualità percepito e atteso – in riferimento al servizio e ai vari aspetti della vita di comunità – e le prestazioni realmente erogate. L’obiettivo è che ci sia coincidenza fra quanto promesso, l’atteso e il ricevuto.

L’indagine sulla soddisfazione dell’Ospite mediante la valutazione dei questionari di gradimento compilati – in modalità assolutamente anonima – dai nostri Ospiti (ove possibile) oppure dai loro familiari o tutori rappresenta uno strumento di misura della performance. La sua lettura e interpretazione guidano i processi di continuo miglioramento delle prestazioni nel loro insieme.

Negli anni abbiamo cercato di migliorare il questionario per renderlo sempre più esauriente e semplice da compilare (vedi *Appendice*). È questo un processo migliorativo continuo.

## **RECLAMI**

I reclami devono essere presentati all’Ufficio Qualità, in Via Molise n. 21, quartiere Santa Maria - 88100 Catanzaro, Casa del Ciclamino (p. 1°), tel. (+39) 0961763268.

L’utente può presentare reclamo compilando il modulo (si veda in *Appendice*) che è reperibile all’interno di ogni Struttura Terapeutica. 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 al Direttore Sanitario che avvierà una verifica ispettiva interna.

Entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo l'utente verrà informato dell'esito dell'accertamento effettuato e dei provvedimenti adottati.

## CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Karol Betania adotta un Sistema di Gestione per la Qualità conforme agli standard internazionali della norma UNI EN ISO 9001:2015, di cui ha conseguito la certificazione, dimostrando la propria capacità di organizzarsi e gestire risorse e processi in modo tale da soddisfare le necessità dei propri Ospiti, impegnandosi verso gli stessi a migliorare la propria organizzazione in modo continuo. La norma prevede che i processi aziendali siano mantenuti sotto controllo attraverso verifiche periodiche, realizzate sia da personale interno specializzato sia da verificatori esterni appartenenti a un organo di certificazione riconosciuto a livello internazionale (vedi certificazione in *Appendice*).

# Appendice

## ***RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI E DOCUMENTI***

*Spett.*

*Direzione Sanitaria*

*Karol Betania Strutture Sanitarie Srl*

*Via Molise n. 21,*

*88100 Catanzaro*

### **Richiesta di accesso agli atti e documenti**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_  
telefono \_\_\_\_\_ documento di identificazione \_\_\_\_\_  
no. \_\_\_\_\_ rilasciato da \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

### **Chiede**

- Di prendere visione
- Il rilascio di copia semplice senza allegati
- Il rilascio di copia semplice con allegati

Dei seguenti atti

- Cartella clinica
- Piano Assistenziale Individualizzato

Dell'Ospite \_\_\_\_\_ presso la Struttura \_\_\_\_\_

Altro

---

---

---

---

### **Dichiara**

(Dichiarare l'interesse correlato ai contenuti dell'atto richiesto ai sensi dell'art. 2 del DPR 184/2006)

---

---

---

Dichiara altresì di essere consapevole degli adempimenti richiesti dall'art. 3 del DPR 184/2006 nell'ipotesi in cui vi siano soggetti controinteressati al rilascio della documentazione richiesta e di essere informato che il trattamento dei dati personali, di cui al Reg. UE 2016/679, avverrà solo per fini istituzionali e nei limiti di legge.

Per il rilascio delle copie il richiedente si impegna a pagare il corrispettivo eventualmente dovuto, così come comunicato da Karol Betania.

**Richiedo che la documentazione indicata sia recapitata al seguente indirizzo:**

---

Ovvero consegnata a mano al/alla sottoscritto/a.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**Spazio riservato a Karol Betania**

Documentazione consegnata in data \_\_\_\_\_

Firma dell'addetto Ufficio Accettazione \_\_\_\_\_

Firma del ricevente \_\_\_\_\_

Documentazione spedita in data \_\_\_\_\_

Firma dell'addetto Ufficio Accettazione \_\_\_\_\_

Ai sensi del Reg. UE 2016/679 si comunica che i dati personali verranno trattati esclusivamente per fini istituzionali. Il titolare del trattamento è Karol Betania, nei confronti della quale l'interessato potrà far valere i diritti previsti dall'art. 7 del suddetto Reg. UE.



# QUESTIONARIO PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI



**KAROL BETANIA**  
STRUTTURE SANITARIE SRL  
Via Molise, 21 - 88100 Catanzaro  
www.karolbetania.it  
p. iva 03864430792



Rev. 1/19mag23

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE**



**QUESTIONARIO**  
per il **RILEVAMENTO**  
del **GRADO**  
di **SODDISFAZIONE**  
degli **OSPITI**

Per compilare il questionario online,  
inquadrare il QR code

**Data di compilazione**  
Giorno \_\_\_\_\_ Mese \_\_\_\_\_ Anno \_\_\_\_\_

**Età dell'Ospite anni:** \_\_\_\_\_

**Sesso Ospite:**  Femmina  Maschio

**Struttura dove l'Ospite risiede:**

- Servizi Anziani**
- Casa Mimosa     Casa Ulivi     RSA Apa

- Servizi Disabili**
- RSA Sacri Cuori     CA Fiordaliso     CA Castagneto     CA Delfino  
 CA Edera     CA Elios     CA Pegaso     CD Perseo

- Servizi Riabilitazione**
- Riabilitazione     Riabilitazione     Riabilitazione     Ambulatorio  
Ciclo Continuativo    Ciclo Duurno    Ambulatoriale    di Terapia fisica

**Chi risponde al questionario:**

Ospite     Cognata/Cognato  
 Coniuge     Nipote  
 Figlia/o     Altro (specificare \_\_\_\_\_)  
 Fratello/Sorella

**Da quanto tempo l'Ospite risiede in Struttura:**

Meno di 1 anno     6-10 anni  
 1-5 anni     Oltre 10 anni

**Se risponde un familiare, con quale frequenza fa visita all'Ospite:**

Tutti i giorni     2/3 volte al mese  
 2/3 volte a settimana     1 volta al mese  
 1 volta a settimana     Meno di 1 volta al mese

*Gentile Ospite/Gentile Familiare,  
le chiediamo di dedicarci un po' di tempo per farci conoscere la sua opinione  
sui servizi offerti da Karol Betania.  
Le sue risposte ci aiuteranno ad adeguare sempre di più i nostri servizi alle sue  
aspettative.  
Karol Betania garantisce che il questionario verrà gestito in forma rigorosa-  
mente anonima.  
La ringraziamo.*

**Ufficio Qualità**  
qualita@karolbetania.it  
tel. (+39)0961763268

Q. n. \_\_\_\_\_ Elab.

Esprima la sua valutazione, tra 1 e 6: 1 = molto negativa; 6 = molto positiva  
Se vi sono domande non pertinenti al servizio fruito, non risponda a quelle domande

**A. L'ACCOGLIENZA E LE INFORMAZIONI**

Come valuta...

1. Le informazioni ricevute sui servizi disponibili e le modalità per usufruirne e sulle questioni amministrative	1	2	3	4	5	6
2. Le informazioni ricevute sull'organizzazione della vita in Struttura (orari, tipo di attività...)	1	2	3	4	5	6
3. Il suo coinvolgimento nel Piano Assistenziale Individualizzato	1	2	3	4	5	6
4. Le informazioni sullo stato di salute dell'Ospite	1	2	3	4	5	6
5. Gli orari di apertura dell'Ufficio Accettazione e degli Uffici amministrativi	1	2	3	4	5	6
6. Le informazioni ricevute via telefono (tempi di risposta, chiarezza, cortesia...)	1	2	3	4	5	6

**B. LA QUALITÀ DELLA STRUTTURA E DELLE RELAZIONI**

Come valuta...

7. La stanza di degenza	1	2	3	4	5	6
8. Gli spazi comuni (soggiorno, sala da pranzo, corridoi...)	1	2	3	4	5	6
9. L'adeguatezza e fruibilità degli spazi esterni (giardino, cortile...)	1	2	3	4	5	6
10. Aspetto, comodità, temperatura, luminosità degli ambienti	1	2	3	4	5	6
11. La disponibilità, l'accessibilità e la pulizia dei servizi igienici	1	2	3	4	5	6
12. La pulizia e l'igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	6
13. L'adeguatezza della segnaletica interna ed esterna	1	2	3	4	5	6
14. La qualità della relazione del personale con l'Ospite	1	2	3	4	5	6
15. La qualità della relazione del personale con i Familiari	1	2	3	4	5	6
16. L'accompagnamento religioso-spirituale	1	2	3	4	5	6

**C. L'ORGANIZZAZIONE E LA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Come valuta...

17. Gli orari consentiti per le visite	1	2	3	4	5	6
18. Il rispetto delle abitudini e dei ritmi di vita abituali dell'Ospite	1	2	3	4	5	6
19. La qualità, la quantità dei pasti somministrati e la varietà del menu	1	2	3	4	5	6
20. La possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	1	2	3	4	5	6
21. Il servizio di lavanderia	1	2	3	4	5	6
22. L'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto dell'Ospite	1	2	3	4	5	6
23. Il servizio di parrucchiere/barbiere	1	2	3	4	5	6
24. Il servizio di podologia	1	2	3	4	5	6

**D. LA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA**

Come valuta...

25. Attenzione e sorveglianza del personale nei confronti dell'Ospite	1	2	3	4	5	6
26. Comportamento del personale per rispetto, pudore e privacy Ospite	1	2	3	4	5	6
27. Il comportamento del personale rispetto alle richieste dell'Ospite (accompagnarlo al bagno, rispondere alla chiamate...)	1	2	3	4	5	6
28. Attenzione per l'igiene personale dell'Ospite	1	2	3	4	5	6
29. Le attività interne alla Struttura: animazione, feste, gite, laboratori...	1	2	3	4	5	6

*La professionalità, la disponibilità al dialogo e all'ascolto del personale:*

30. Assistenti sociale	1	2	3	4	5	6	37. Neuropsichiatra infantile	1	2	3	4	5	6
31. Educatori	1	2	3	4	5	6	38. Operatori socio sanitari	1	2	3	4	5	6
32. Fisiatra	1	2	3	4	5	6	39. Personale delle pulizie	1	2	3	4	5	6
33. Fisioterapisti	1	2	3	4	5	6	40. Psicologo	1	2	3	4	5	6
34. Infermieri	1	2	3	4	5	6	41. Terap. neuro e psicom. e.e.	1	2	3	4	5	6
35. Logopedisti	1	2	3	4	5	6	42. Ufficio Accettazione	1	2	3	4	5	6
36. Medico struttura	1	2	3	4	5	6	43. Ufficio Pagamenti	1	2	3	4	5	6

**E. LA VALUTAZIONE COMPLESSIVA**

43. Qual è la sua soddisfazione complessiva per i servizi offerti da Karol Betania	1	2	3	4	5	6
44. Qual è secondo lei il livello di immagine di Karol Betania in città e sul territorio	1	2	3	4	5	6
45. Consiglierebbe il ricovero nelle nostre Strutture ad amici e conoscenti	1	2	3	4	5	6

**F. QUALITÀ ATTESA**

Quali sono, secondo lei, gli aspetti più importanti da migliorare all'interno delle nostre strutture (ne può indicare più di uno):

- Accoglienza e relazioni  Cura e assistenza dell'ospite  Servizio di ristorazione
- Orari degli Uffici  Organizzazione del personale del reparto
- Servizi animativi aggiuntivi (gite, uscite, feste...)  Servizi vari (parrucchiere, callista...)

**G. EVENTUALI COMMENTI, SEGNALEZIONI O PROPOSTE**

---



---



---



---

## SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL PASTO

Data \_\_\_\_\_ Struttura \_\_\_\_\_

Nome e cognome dell'Ospite \_\_\_\_\_

Operatore/trice che somministra il questionario (nome e cognome esteso)

Colazione	<input type="checkbox"/>	Pranzo	<input type="checkbox"/>	Cena	<input type="checkbox"/>				
						Primo	Secondo	Contorno	Frutta
<b>Temperatura</b>	Troppo caldo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Gradevole				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Freddo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sapore</b>	Insipido				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Saporito				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Salato				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Cottura</b>	Troppo cotto				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Regolare				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Duro				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Maturazione</b>	Troppo maturo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Maturo al punto giusto				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Duro				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Quantità</b>	Abbondante				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sufficiente				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Insufficiente				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Qualità complessiva</b>	Molto buona				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Buona				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Scadente				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Distribuzione pasto</b>	Servizio buono				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Servizio scadente				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# SCHEDA RECLAMO

Spett.  
Ufficio Qualità  
Karol Betania Strutture Sanitarie srl  
Via Molise n. 21  
88100 Catanzaro

## Presentazione reclamo

1. Data \_\_\_\_\_

2. Struttura \_\_\_\_\_

3. Reclamo segnalato da (nome e cognome) \_\_\_\_\_

Ospite    Familiare    Operatore    Altro \_\_\_\_\_

Nome Cognome Ospite \_\_\_\_\_

## Recapito di chi presenta il Reclamo

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Descrizione del reclamo

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma \_\_\_\_\_

# CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ



CISQ is a member of



**CERTIFICATO N. 34959/17/S**  
**CERTIFICATE No.**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI  
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

**KAROL BETANIA STRUTTURE SANITARIE SRL**

VIA MOLISE 21 88100 Catanzaro (CZ) ITA  
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA MOLISE 21 88100 Catanzaro (CZ) ITALIA

È UNITÀ OPERATIVE INDICATE NELLE PAGINE SUCCESSIVE / AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PAGES  
È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

**ISO 9001:2015**

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SANITARI DI RIABILITAZIONE MOTORIA E NEUROMOTORIA IN REGIME RESIDENZIALE, SEMIRESIDENZIALE E AMBULATORIALE.  
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-SANITARI-ASSISTENZIALI RIVOLTI A DISABILI E AD ANZIANI AUTOSUFFICIENTI E NON IN CASE PROTETTE E RSA.  
EROGAZIONE DI PRESTAZIONI DI TERAPIA FISICA RIABILITATIVA IN REGIME AMBULATORIALE.  
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI-EDUCATIVI IN REGIME RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITÀ.

IAF:38

PROVISION OF MOTORY AND NEUROMOTORY REHABILITATION SERVICES IN RESIDENCIAL CARE FACILITIES, NON-RESIDENCIAL CARE FACILITIES AND FOR OUTPATIENTS.  
PROVISION OF SOCIAL-HEALTH-ASSISTANCE SERVICES FOR THE ELDERLY WHO ARE NOT SELF-SUFFICIENT OR ARE AT RISK OF NOT BEING SELF-SUFFICIENT IN SHELTERED HOMES AND RSA.  
PROVISION OF REHABILITATION PHYSICAL THERAPY SERVICES IN AN OUTPATIENT  
DESIGN AND PROVISION OF SOCIAL-ASSISTENTIALS-EDUCATIONAL SERVICES IN RESIDENCIAL AND SEMI-RESIDENCIAL REGIME FOR PEOPLE WITH DISABILITIES.

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al risame completo del sistema di gestione con periodicità triennale  
The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system  
L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA: Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità  
The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document: Rules for the certification of Quality Management Systems

Prima emissione First Issue	27.03.2017	Data decisione di rinnovo Renewal decision date	29.01.2024
Data scadenza Expiry Date	23.02.2027	Data revisione Revision date	29.01.2024

Andrea Vasta  
Vibo Valentia Management  
System Certification, Head

**RINA Services S.p.A.**  
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy



SGQ N° 002 A  
Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC  
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

1 / 4



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

Form CISQ/ISO-9001