



CARTA DEI SERVIZI

KAROL S.P.A.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

VIA GIBILMANNA, 50 - VILLABATE (PA)

Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521

 Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149

 dirgen@karolstruturesanitarie.it
karolstruturesanitarie@pec.it

 Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo- ITALIA

Sommario

PREMESSA	5
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA KAROL	5
Chi siamo, la nostra storia	5
Dove siamo	5
I nostri obiettivi e i nostri valori.....	5
La nostra mission	6
LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	8
La promozione del benessere: il modello protesico	8
L'EQUIPE CURANTE E LA NOSTRA ASSISTENZA	10
Coordinamento sanitario e servizio medico.....	10
Servizio di assistenza e di cura della persona	10
Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)	11
Servizio educativo e animazione sociale	11
SERVIZI ALBERGHIERI E DI SUPPORTO	12
Reception/URP	12
Servizio di cura estetica della persona	13
Servizio di lavanderia	13
Servizio di pulizia e sanificazione.....	13
Servizio spirituale e religioso.....	13
Ufficio amministrativo	14
Sistema informativo	14
Servizio manutenzioni.....	14
ACCOGLIENZA E ACCESSO AI SERVIZI	14
L'ingresso in RSA	14
Modalità di accesso alle cure - Informazioni per la famiglia.....	15
La giornata tipo in RSA.....	15
Accesso dei familiari in struttura	15
Permessi diurni.....	16
Gestione della proprietà dell'ospite.....	17

Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521

 Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149

 dirigen@karolstruttureсанitarie.it
karolstruttureсанitarie@pec.it

 Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo- ITALIA

Gestione del fine vita	17
L'accesso alla documentazione sanitaria	17
I doveri dei familiari.....	17
Reclami e suggerimenti	18
Un percorso di qualità.....	18
Codice etico e anticorruzione.....	19
CONTATTI DELLA RSA	19
MODULO DI RECLAMO.....	20



Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521



Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149



dirigen@karolstruturesanitarie.it
karolstruturesanitarie@pec.it



Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo- ITALIA

Gentile Utente,

con questa Carta dei Servizi desideriamo presentarLe la Residenza Sanitaria Assistita del gruppo Karol S.p.a. e mettere a sua disposizione tutte le informazioni utili per una conoscenza approfondita della struttura, nel segno della trasparenza.

La Carta dei Servizi ha un duplice significato: è strumento di conoscenza del servizio per i fruitori e le loro famiglie e per tutti coloro i quali siano interessati ad avere informazioni sulle caratteristiche e sul funzionamento della struttura e del servizio; è altresì l'impegno che la Karol RSA stringe con i propri ospiti in quanto esplicita i livelli qualitativi dei servizi e i relativi strumenti di verifica.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta con l'ausilio delle diverse professionalità presenti nella Struttura ed assicura la piena informazione sulla modalità erogativa e sul contenuto del servizio.

Viene portata a conoscenza ai diversi soggetti interessati, sia interni che esterni alla Struttura, ed è soggetta periodicamente a revisione.

Obiettivo prioritario è anche coinvolgerLa direttamente nella gestione della Sua salute, instaurando un dialogo e un confronto costante, per un servizio in continua evoluzione e sempre più adeguato alle Sue esigenze.

La invitiamo quindi a fornirci suggerimenti e segnalazioni che ci permetteranno di migliorare.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Villabate, 20.07.2024

La Direzione



PREMESSA

La Residenza Sanitaria Assistita fa parte di Karol s.p.a. Strutture Sanitarie, gruppo siciliano emergente che opera in Sanità, Ricerca, Cura alla Persona, con l'obiettivo di promuovere il benessere del malato e la qualità della vita.

Il Gruppo Karol Strutture Sanitarie con dedizione ed impegno mantiene regolarmente l'Accreditamento Istituzionale delle proprie strutture come partner del Sistema Sanitario Nazionale nonché come polo d'eccellenza per il trattamento dell'Alzheimer e delle patologie psichiatriche e, rivolgendo sempre di più la sua attenzione alla dignità del malato e al suo recupero funzionale.

La sua capacità di dare vita ad una rete che funge da "trait d'union" fra diverse strutture, specialità e servizi, consente al Gruppo di porre sempre il cittadino utente al centro di un percorso di attenzioni, in cui fiducia, qualità dell'assistenza, professionalità e valorizzazione della persona si coniugano in ambienti accoglienti e confortevoli, il tutto sempre al servizio della salute e del benessere della persona.

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA KAROL

Chi siamo, la nostra storia

La Karol RSA è una Residenza Sanitaria Assistita per Alzheimer e altre demenze, convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale e dotata di 40 posti letto in regime convenzionato e 4 posti letto in regime privato, nonché di servizi di riabilitazione e ambulatorio polispecialistico aperti all'utenza esterna.

La struttura fornisce ospitalità, prestazioni sanitarie e di recupero funzionale a pazienti con demenze cronico degenerative e turbe comportamentali. L'edificio situato nel cuore di Villabate, facilmente raggiungibile anche da Palermo, è dotato di ogni comfort alberghiero di spazi esterni (Giardino Alzheimer) per lo svolgimento di tutte le attività di socializzazione e ricreazione, nonché di palestra, vasca di idrokinesi e spazi comuni finemente arredati.

La Karol RSA è ubicata in una struttura della Curia, destinata in origine alla realizzazione di una Casa di Cura di eccellenza per sacerdoti disabili e nella quale si ipotizzò il possibile ricovero di Giovanni Paolo II, che conobbe il progetto.

Karol spa, il cui nome e logo richiama quello di Sua Santità Giovanni Paolo II, ha destinato la struttura a Residenza Sanitaria Assistita con specializzazione Alzheimer e altre demenze ed un efficiente poliambulatorio per dare una risposta alla domanda di salute del territorio.



Dove siamo

La Karol si trova in Via Gibilmanna 50
Villabate Palermo 90039

I nostri obiettivi e i nostri valori

L'obiettivo primario è quello di promuovere la persona umana nella sua globalità, garantendole un confortevole ambiente di vita fornendo un servizio di alta qualità al territorio e dando una risposta alla drammatica diffusione delle patologie cronico degenerative con un servizio di residenzialità (convenzionato con il SSR) dedicato a

Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521

Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149



dirgen@karolstrutture sanitarie.it
karolstrutture sanitarie@pec.it



Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo - ITALIA

soggetti non autosufficienti affetti da morbo di Alzheimer o da altre demenze e con annesso ambulatorio di fisioterapia.

Nel suo operato la Karol si ispira ad alcuni valori fondamentali:

EGUAGLIANZA

intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche nelle modalità di accoglienza e svolgimento delle attività di cura ed assistenza.

IMPARZIALITÀ

in quanto il comportamento della Struttura, del suo staff medico e sanitario e di qualsiasi dipendente operante nella RSA nei confronti del paziente o di un suo familiare deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia.

CONTINUITÀ

ovvero regolarità nell'erogazione del servizio reso ed assistenza nel garantire la continuità assistenziale nel Territorio

DIRITTO DI SCELTA DEL CITTADINO

secondo le previsioni della normativa vigente, viene mantenuto il diritto di scelta del cittadino tra i soggetti che erogano le prestazioni di cura ed assistenza, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.

PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE

quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto nonché il diritto ad essere coinvolto ed informato nel processo di cura ed assistenza, nelle scelte terapeutiche e nella prevenzione dei rischi correlati all'assistenza. La RSA Karol adotta specifici provvedimenti finalizzati alla partecipazione dei familiari alle attività di assistenza e al mantenimento dei rapporti di comunicazione del paziente con i familiari.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Ogni individuo è considerato un patrimonio di qualità personali, sviluppate attraverso la sua particolare e unica esperienza di vita. La RSA Karol ha adottato come punto cardine della sua mission il rispetto delle esigenze legate alla multiculturalità, dei ritmi fisiologici del paziente, dei bisogni specifici della persona in funzione dell'età o delle patologie di cui è affetta

QUALITÀ DEI SERVIZI

L'organizzazione della RSA è un potenziale di umanità. La valorizzazione di ogni soggetto, sia residente che operatore, rappresenta lo stimolo perché tutti si attivino per migliorare la qualità di ogni singolo aspetto che riguarda la vita nella residenza: servizi, persone, relazioni, cultura. L'orientamento alla qualità è sostenuto da strumenti di valutazione ed è fondato su principi e norme di qualità riconosciute.

INNOVAZIONE

L'organizzazione della RSA mira alla ricerca e allo sviluppo, infatti cerca soluzioni avanzate in grado di potere realizzare servizi sempre più efficienti nel soddisfare i bisogni di ogni singola persona. Attraverso attività informative e di promozione, la Karol approfondisce i problemi dell'anziano, affetto da malattie degenerative del cervello, affrontandone gli aspetti e le implicazioni sociali, affettive, psicologiche e di salute.

La nostra mission

La mission della RSA è assicurare la massima soddisfazione degli assistiti attraverso l'erogazione di servizi idonei, appropriati ed efficienti, senza alcuna distinzione di sesso, cultura, religione o credo politico.

Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521

 Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149

 dirigen@karolstrutturesanitarie.it
karolstrutturesanitarie@pec.it

 Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo - ITALIA

La qualità del servizio è la risultante di un insieme di elementi scientifici, tecnici e tecnologici, organizzativi, procedurali, relazionali e di comunicazione, in cui un ruolo determinante è svolto dalle variabili umane che interagiscono fortemente nel processo di presa in carico, centrato sulla persona con patologie prettamente neurologiche legate alla demenza senile o alla Malattia di Alzheimer.

Per ricercare e mantenere una posizione di rilievo nel sistema sanitario e raggiungere la soddisfazione dell'assistito, la RSA si impegna costantemente nel:

7

- privilegiare modelli di accoglienza, di umanizzazione e di attività assistenziali che prevedano il massimo contenimento delle condizioni che interferiscono con l'autonomia delle persone al fine di raggiungere una migliore qualità della vita del paziente.
- realizzare e quindi assicurare alla collettività dei cittadini la qualità dei nostri servizi, in misura proporzionata ai bisogni chiamati a soddisfare al fine di garantire la massima equità possibile nell'accesso alle cure.
- sviluppare percorsi di cura ed assistenza pensati e realizzati seguendo le migliori tecniche sanitarie disponibili per dare risposta alle necessità dell'assistito, per anticiparne le aspettative e fornire cure appropriate.

Per adempiere alla propria missione, l'Alta Direzione della struttura s'impegna a

- ✓ sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi aziendali, garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i servizi forniti;
- ✓ adottare un sistema integrato di gestione del rischio, al fine di garantire che per tutti i servizi erogati il rischio residuo sia ridotto al minimo, predisponendo una politica di gestione del rischio commisurata ai diversi eventi potenzialmente verificatesi;
- ✓ impegnare tutte le energie e capacità a disposizione nell'ascoltare le indicazioni, suggerimenti, desideri dell'assistito, anche attraverso specifiche campagne di ascolto e/o customer satisfaction e coinvolgimento del familiare o del caregiver
- ✓ promuovere la partecipazione attiva del personale sanitario al fine di rendere più efficienti i servizi all'assistito e di soddisfare al meglio i bisogni dello stesso;
- ✓ consolidare il rapporto con le parti interessate al fine di assicurare agli assistiti procedure di maggior valore, sicure, affidabili, di alto livello tecnologico nel rispetto dei necessari equilibri economici imposti dal budget;
- ✓ fornire servizi aderenti a tutti i requisiti imposti dalle disposizioni legislative vigenti in modo che sia garantita l'appropriatezza del processo nonché la sicurezza degli assistiti, con particolare riguardo per le disposizioni afferenti la sicurezza riguardanti i dispositivi medici in genere;
- ✓ diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso all'assistito;
- ✓ assicurare un alto livello di soddisfazione di tutto il personale attraverso la ricerca della massima lealtà e senso di responsabilità;
- ✓ incoraggiare il personale ed il management affinché possa realizzare le proprie attitudini, interessi e predisposizioni e sviluppi le proprie competenze tecniche ed organizzative;
- ✓ l'adeguata organizzazione della struttura e la corretta gestione dei processi primari e accessori;
- ✓ l'adeguata definizione del contenuto "tecnico" dei servizi forniti che trova riscontro in una serie di riferimenti normativi specialistici fra i quali particolare rilevanza assumono la documentazione medico-

Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521



Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149



dirigen@karolstrutture sanitarie.it
karolstrutture sanitarie@pec.it



Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo - ITALIA

- scientifica ed i protocolli diagnostici e terapeutici e i protocolli di prevenzione dei rischi correlati all'assistenza
- ✓ la qualificazione del personale addetto (formazione di base, conoscenze applicative, doti intellettive ed umane, etica comportamentale), che è correlata ai meccanismi di reclutamento, selezione, formazione e addestramento, sensibilizzazione, incentivazione, ecc.;
 - ✓ la corretta esecuzione delle attività in tutte le fasi del percorso di cura e di assistenza, dalla fase di accoglienza fino alla conclusione del ricovero.

Nello svolgimento della propria missione l'Alta Direzione assume tali impegni verso i seguenti stakeholders

- verso gli assistiti: fornendo servizi terapeutici e di assistenza rispondenti ai requisiti cogenti e di qualità elevata, dimostrando trasparenza ed affidabilità, assicurando la qualità del servizio e il rispetto di corrispettivi competitivi ed equi, attraverso l'analisi ed il contenimento dei costi;
- verso i fornitori: fornendo una proficua collaborazione in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche del prodotto, il supporto necessario per la comprensione e definizione delle necessità espresse e non dell'Assistito e dei requisiti cogenti pertinenti il prodotto;
- verso i dipendenti: favorendo lo spirito di iniziativa, incoraggiando la crescita professionale, assicurando rapporti professionali proficui e sereni, garantendo un ambiente di lavoro sicuro nel quale tutti possano essere soddisfatti;
- verso la proprietà: favorendo la crescita dell'Azienda, assicurando adeguata redditività e stabilità finanziaria, elementi imprescindibili per l'affermazione della Struttura nel territorio e nella Rete del S.S.R.

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Le RSA residenze sanitarie assistenziali sono strutture non ospedaliere, ma comunque a impronta sanitaria, che ospitano per un periodo variabile da poche settimane al tempo indeterminato persone non autosufficienti, che non possono essere assistite in casa e che necessitano di specifiche cure mediche di più specialisti e di una articolata assistenza sanitaria.

Si distinguono dagli ospedali e dalle case di cura, rivolti ai pazienti sofferenti di una patologia acuta, e dalle case di riposo, in cui non vi è l'impronta sanitaria.

Le RSA sono gestite da enti pubblici o privati che offrono ospitalità, prestazioni sanitarie e assistenziali, aiuto nel recupero funzionale. In RSA vengono garantite: l'assistenza medica e infermieristica, l'assistenza riabilitativa, l'aiuto per lo svolgimento delle attività quotidiane, l'attività di animazione e socializzazione, le prestazioni alberghiere, di ristorante, di lavanderia, di pulizia.

La promozione del benessere: il modello protesico

Le residenze per anziani vengono concepite sulla base della funzionalità e della sicurezza delle cure. Tuttavia, la Karol ha adottato un modello di accoglienza affinché lo stesso appaia più umano, più domestico e familiare.

La Struttura ripropone ambienti simili a quelli domestici, adattandoli agli utenti, attribuendo all'ambiente che circonda il paziente anche un valore protesico e terapeutico.



Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521

Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149

 dirigen@karolstrutturesanitarie.it
karolstrutturesanitarie@pec.it

 Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo - ITALIA

Nella realizzazione degli ambienti si tiene conto di alcune funzioni che risultano essere deficitarie nell'anziano:

- vista (il problema della vulnerabilità all'abbagliamento e le innumerevoli alterazioni del visus);
- tatto (il senso che rimane inalterato più a lungo);
- olfatto;
- funzionalità cognitiva che presenta una difficoltà nell'interpretazione delle immagini con conseguente visione distorta del reale e con fenomeni d'illusione e allucinazione.

Lo spazio cognitivo per memorizzare un percorso è ovviamente correlato non tanto alla sua lunghezza, quanto ai punti di riferimento che si creano per far riconoscere quell'ambiente.

Un ambiente protesico è un ambiente di cura

L'approccio coinvolge tre elementi fondamentali, la cosiddetta "triade del benessere":

- Le persone: chiunque si prenda cura dell'anziano è stimolato a rispettarne la storia, le attitudini e la dignità, valorizzando la relazione con la persona anche quando vi sia una demenza grave o comportamenti indicanti distress (comunemente detti "disturbi del comportamento").
- Lo spazio: gli ambienti sono pensati per essere sicuri e confortevoli, simili all'ambiente domestico e quindi familiari, prontamente identificabili dall'anziano anche con severi gradi di decadimento cognitivo.
- I programmi di attività: ciò che viene proposto all'anziano deve rispettare le sue preferenze e attitudini, preferibilmente trovando un collegamento con l'occupazione o gli hobby precedenti la malattia o la disabilità.

L'adozione del modello protesico ha modificato il nostro metodo di lavoro ed in particolare abbiamo introdotto i seguenti programmi di attività miranti all'umanizzazione delle cure:

- Risveglio naturale dei residenti
- Attività occupazionali individuali e/o in piccolo gruppo che rispecchino attività domestiche (es. stendere biancheria, piegare indumenti, piccoli lavori di costruzione e riparazione)
- Bagno assistito individualizzato, che rispecchi le abitudini pre-ingresso dell'anziano
- Valutazione multidimensionale e multidisciplinare tenendo conto degli elementi della storia di vita dell'ospite (quali abitudini personali, cibi graditi, hobby e attività svolte nel tempo libero)
- Modifica del PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato): ciascun intervento assistenziale viene arricchito alla luce di abitudini, preferenze e precisando eventuali accorgimenti da adottare nella relazione con l'anziano

Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521



Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149



dirigen@karolstruttureсанitarie.it
karolstruttureсанitarie@pec.it



Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo - ITALIA

- Briefing multidisciplinare: si tratta di un momento di confronto, su richiesta del personale di assistenza, in cui vengono esposte situazioni particolari e/o criticità di gestione del comportamento dell'anziano

Per ultimo, ma non meno importante, vengono apportate modifiche ai vari ambienti e agli arredi della RSA con la finalità di renderli familiari, accoglienti, facilmente riconoscibili dalla persona con demenza accolta in Struttura.

L'EQUIPE CURANTE E LA NOSTRA ASSISTENZA

La RSA Karol ha un organico di medici specialisti geriatri, fisiatristi, infermieri, assistenti sociali, fisioterapisti, operatori sociosanitari, educatori professionali, animatori, psicologi ed altre figure professionali che sono in grado di rispondere a tutte le esigenze assistenziali di ogni singolo paziente secondo il programma PAI precedentemente stabilito e a tutte le eventuali modifiche necessarie durante il periodo di degenza.

L'organico sanitario viene poi integrato da un notevole numero di operatori socioassistenziali che si prendono cura continuamente dei pazienti, dei loro bisogni, della prevenzione di cadute o di autolesioni e che garantiscono una efficace assistenza per tutte le attività del vivere quotidiano e per l'utilizzo degli strumenti del vivere quotidiano, dell'igiene personale, dell'alimentazione e di tutto ciò che si rende necessario per la più scrupolosa assistenza al paziente.

Coordinamento sanitario e servizio medico

Il coordinamento sanitario è affidato al nostro Responsabile Medico della Struttura specializzato in Geriatria che si avvale della collaborazione di un aiuto medico specializzato.

L'equipe effettua visite mediche giornaliere ai nostri ospiti, il servizio comprende:

- Attività di diagnosi, prevenzione, cura e mantenimento;
- Prescrizione e somministrazione di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio;
- Fornitura a carico della struttura o dell'ASP di Palermo, di farmaci, parafarmaci e ausili.

I seguenti servizi sono effettuati dai medici che sono presenti in struttura dal lunedì al venerdì, secondo un orario prestabilito.

La presenza di un gruppo di infermieri professionali interni alla struttura garantisce la somministrazione delle terapie e il monitoraggio delle condizioni di salute del paziente.

Servizio di assistenza e di cura della persona

Il servizio si occupa delle attività di aiuto e assistenza ai residenti. Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

Il servizio di cura e assistenza consiste in:

- Attività di assistenza diretta alla persona;
- Attività di aiuto e sostegno alle attività di vita quotidiana, compreso l'aiuto nelle faccende personali e nelle relazioni sociali;



- Attività di sostegno e stimolo delle persone residenti attraverso il mantenimento e il recupero delle capacità residue.

Il servizio è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)

Presso la nostra struttura sono presenti fisioterapisti che svolgono la loro attività dal lunedì al sabato, in collaborazione con il personale di assistenza. Gli interventi riabilitativi tendono a prevenire o ritardare la disabilità nonché, ove possibile a mantenere o rafforzare le capacità motorie del residente.

Il servizio comprende:

- Riabilitazione neuro-motoria;
- Rieducazione ortopedica e funzionale;
- Cure fisiche e massaggi;
- Utilizzo di apparecchi di terapia;
- Terapia informale rivolta ai pazienti dementi per il mantenimento
- di semplici attività (lavarsi, vestirsi ecc.);
- Riabilitazione respiratoria semplice.



11

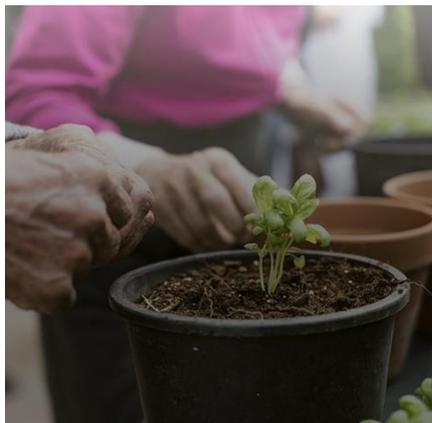
Servizio educativo e animazione sociale

Il servizio è realizzato da educatori altamente qualificati, lo scopo è quello di gestire momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

- Incrementare la partecipazione a momenti creativi di relazione e socializzazione;
- Sperimentare forme e modalità di benessere personale all'interno di un contesto ricco di stimoli finalizzate al mantenimento della capacità di attenzione e di vivere emozioni
- Prevenire il decadimento psico-fisico potenziando le autonomie personali e sociali.

Il servizio educativo e animazione sociale si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- Canto
- Ballo
- Laboratorio manipolativo, (carta crepa, pasta di sale, cucina, giardinaggio, sartoria, realizzazione di oggetti di vario tipo, collage)



- Riconoscimento e produzione di figure geometriche
- Riconoscimento immagini
- Esercizi di riattivazione del linguaggio
- Conversazione su tematiche specifiche
- Lettura e commento di articoli o di varie storie
- Attività ludiche a squadre
- Laboratorio di disegno e pittura
- Valorizzazione e recupero routine quotidiane
- Giardinaggio

Il servizio di animazione è garantito tutti i giorni, secondo orario prestabilito.

12

SERVIZI ALBERGHIERI E DI SUPPORTO

Reception/URP

Il servizio di Reception è affidato alle nostre operatrici in grado di dare risposte ed informazioni in merito a



- modalità di accesso ai servizi della Residenza Sanitaria
- tempistica dei colloqui con i medici
- accettazione ai servizi ambulatoriali
- accettazione al servizio di riabilitazione
- modulistica varia

**Il servizio è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 20.00
la domenica dalle 09:30 alle 17:30**

Il servizio di reception ha anche la funzione di ufficio delle relazioni con il pubblico (URP), provvede alla raccolta di reclami da parte dell'utenza, suggerimenti e segnalazioni di eventuali disservizi.

Inoltre, all'interno della Residenza alcune informazioni sono divulgate attraverso:

- La bacheca sulla quale sono affisse tutte le comunicazioni;
- Il sito web www.karolrsa.it

Servizio di ristorazione e somministrazione dei pasti

I pasti preparati presso il Centro Pasti Karol hanno una preparazione diretta ed interna, grazie alla presenza delle cucine all'interno della nostra struttura e di cuochi altamente qualificati.

La Karol spa vanta della presenza di un nutrizionista esperto che provvedere alla definizione di schemi dietologici funzionali alle esigenze del paziente ed elaborati secondo le stagioni.

Tutti i prodotti cucinati rispettano tutte le normative igienico sanitarie e hanno standard qualitativi di eccellenza, acquistando quotidianamente solo il meglio che il mercato offre.





Questo determina un menù genuino in ogni piatto: grazie ai sistemi di cottura applicati destinati a preservare le sostanze nutritive presenti nelle verdure, nelle carni e in tutte le altre materie prime selezionate.

Il servizio è costituito dalle seguenti attività:

- Elaborazione dei menu, da parte del nutrizionista;
- Personalizzazione delle diete in base alle patologie;
- Preparazione dei pasti e cottura;
- Distribuzione e aiuto al pasto da parte del personale di assistenza.

La qualità del servizio è verificata dalla direzione della RSA.

13

Servizio di cura estetica della persona

La Karol RSA vanta un centro estetico che propone ai propri ospiti un servizio parruccheria ed estetica per la manicure, pedicure e cura del corpo. Questi servizi sono finalizzati a sensibilizzare il paziente alla cura dell'aspetto fisico in un'ottica di attenzione globale alla propria persona.

La cura e l'attenzione della propria persona apporta dei benefici psicofisici, in quanto la cura del proprio aspetto e della propria immagine è fondamentale per conservare la propria identità e mantenere vivo l'interesse per le relazioni e la vita di comunità.

Per le persone non in grado di muoversi, il servizio è effettuato presso la stanza.

Il servizio è a pagamento ed è disponibile una/due volte a settimana secondo orari stabiliti.

Servizio di lavanderia

La Karol RSA si avvale di un servizio esterno di lavanderia che, su richiesta dell'utenza, si occupa anche del lavaggio e della stiratura giornaliera di tutti gli indumenti dei nostri ospiti.

All'ingresso del residente viene redatto un inventario degli indumenti e ogni singolo capo viene adeguatamente contrassegnato.

Il costo di tale servizio viene addebitato ai rispettivi familiari con emissione di relativa fattura.

In alternativa, coloro che non volessero aderire al pacchetto-lavanderia sono obbligati a fornire e ritirare gli indumenti degli ospiti ogni 48 ore secondo le normative igienico sanitarie vigenti.

La qualità del servizio è verificata dalla direzione della residenza.

Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia e sanificazione viene effettuato da nostri inservienti tramite l'utilizzo di prodotti detergenti sanificanti con potere virucida ed impiegando attrezzature dedicate nel rispetto della normativa vigente.

La pulizia dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo degli ospiti. Quotidianamente vengono pulite le stanze degli ospiti, i servizi igienici, i bagni assistiti e gli spazi comuni.

La qualità del servizio è verificata dalla direzione della residenza.

Servizio spirituale e religioso

Il servizio è garantito da un ministro della chiesa, che spesso si avvale della collaborazione di volontari.

I momenti rilevanti del servizio sono:

Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521



Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149



dirigen@karolstrutturesanitarie.it
karolstrutturesanitarie@pec.it



Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo - ITALIA

- Celebrazione dei riti religiosi
- Sostegno alla sofferenza fisica e spirituale
- Accompagnamento al fine vita
- Partecipazione attiva alla comunità religiosa del territorio

La Santa Messa viene celebrata tutti i sabati alle ore 10:00 presso la cappella della Karol RSA, dove sono racchiuse le reliquie di San Giovanni Paolo II: un ciuffo dei suoi capelli, un frammento della sua pietra tombale e un pezzetto della sua veste.

14

Ufficio amministrativo

L'ufficio amministrativo ha il compito di gestire gli aspetti amministrativi, finanziari e contabili legati alla presenza del residente in RSA. La qualità del servizio è garantita dal direttore amministrativo.



Orari di ricevimento clienti ore 8:00 – 16:30.

Sistema informativo

Centrale all'interno dell'organizzazione è il sistema informativo che vede il suo sviluppo all'interno di HTSANG un software di ultima generazione, realizzato per le esigenze legate alla sanità, il sistema informativo rispecchia la funzionalità operativa adatta alle esigenze di organizzazione e supporto all'assistenza dei residenti presso la residenza sanitaria assistita Karol.

Il sistema permette di archiviare tutte le informazioni che sono indispensabili per la gestione sociosanitaria dell'utenza, consentendo un accesso a dati e informazioni in maniera integrata e complessa. Tutte le informazioni sono incentrate sulla figura dell'ospite, che costituiscono una tabella principale del database su cui poggia il sistema ed a cui sono correlate una serie di dati (esami, rilevazioni, valutazioni, terapie, azioni, ecc.) .

Servizio manutenzioni

Il servizio è garantito dalla presenza di uno manutentore interno alla struttura, che si occupa della manutenzione di immobili, spazi, impianti, attrezzature e arredi di proprietà della struttura, al fine di garantire la piena efficienza. I servizi di manutenzione sono coordinati e controllati dall'Ufficio Tecnico di Karol spa.

ACCOGLIENZA E ACCESSO AI SERVIZI

L'ingresso in RSA

Alla struttura residenziale potranno essere accolte persone affette da malattia di Alzheimer o altre demenze con turbe comportamentali incompatibili con l'ambiente di vita domiciliare. L'ammissione sarà disposta dall'Unità di Valutazione Geriatrica della ASP territoriale e/o ospedaliera ed è la conclusione di un processo volto ad identificare:

- Tipo ed entità dei disturbi comportamentali;
- Capacità organizzative e livello di stress dei familiari e/o degli operatori impegnati nell'assistenza;
- Livello di compatibilità con la realtà ambientale;



Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521



Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149



dirigen@karolstruttureсанitarie.it
karolstruttureсанitarie@pec.it



Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo- ITALIA

- Possibilità di risolvere o di controllare le problematiche comportamentali del soggetto attraverso altre modalità di intervento.

Alla residenzialità si accede sulla base di una valutazione multidimensionale (VMD) dei bisogni dell'utente da parte della ASP, che deve dare l'autorizzazione al ricovero in RSA.

Modalità di accesso alle cure - Informazioni per la famiglia



La famiglia in difficoltà nella cura di un proprio caro affetto da Alzheimer o da demenza, che si trovi a domicilio, può rivolgersi al proprio medico curante per concordare l'avvio del percorso di valutazione finalizzato al ricovero in RSA. Il Medico curante dovrà compilare l'apposita modulistica ("richiesta di valutazione multidimensionale a domicilio) che dovrà poi essere inoltrata al PUA competente per territorio del distretto di residenza/domicilio dell'assistito allegando certificazione specialistica. Se invece il malato si trova ricoverato in ospedale o presso una casa di cura, la famiglia può rivolgersi al medico responsabile del reparto chiedendo una "dimissione protetta", in tal modo il malato verrà valutato durante la degenza e qualora il trasferimento venga autorizzato dall'Unità Centrale di Valutazione della ASP, si procederà direttamente alle dimissioni protette in RSA, a condizione che questa abbia il posto letto disponibile.

La giornata tipo in RSA

La giornata tipo che si svolge all'interno della Karol RSA è la seguente:

orario	attività
7.30 - 8.30	Sveglia, supporto nella mobilizzazione e igiene
8.30 - 9.00	Colazione
9.30 - 11.30	Attività clinico-infermieristiche - Attività di riabilitazione - Attività di cura della persona (bagno assistito, servizio estetica) - Visita medica e assistenza infermieristica - Attività medico sanitarie (visite specialistiche)
10.00 - 11.30	Attività ludiche / Spuntino
11.30 - 12.30	Pranzo
14.00 - 15.30	Attività clinico-infermieristiche - Attività di riabilitazione - Attività di cura della persona (bagno assistito, servizio estetica) Visita medica e assistenza infermieristica - Attività medico sanitarie (visite specialistiche) Attività di riabilitazione
15.30 - 16.00	Attività ludiche / Spuntino
16.00 - 17.30	Attività ricreative
Dalle 19.00	Supporto nell'igiene e cura personale
Dalle 20.00	Messa a letto

Accesso dei familiari in struttura

La KAROL RSA ha posto una particolare attenzione al mantenimento dei legami familiari per i pazienti ricoverati presso la struttura, anche in considerazione di due elementi fondamentali che caratterizzano il ricovero presso la nostra RSA:

- la tipologia dei pazienti accolti, con evidenti fragilità, disturbi della memoria e comportamentali gravi
- la durata della degenza che comporta il distacco dai familiari e legami affettivi.

Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521

Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149

 dirigen@karolstrutturesanitarie.it
karolstrutturesanitarie@pec.it

 Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo - ITALIA

Pertanto, l'organizzazione delle visite da parte dei familiari e dei permessi diurni di uscita sono stati sin dall'apertura della struttura disciplinati da apposite disposizioni al fine di garantire la massima e più estesa fruizione da parte dei familiari, nel rispetto delle condizioni cliniche del paziente e di autonomia, contemperando i diritti dell'ammalato e della sua famiglia anche con le esigenze riabilitative, sanitarie ed epidemiologiche.

Le disposizioni riguardanti visite e permessi casa sono infatti stabilmente contenute e rintracciabili sia nel regolamento consegnato ai familiari al momento dell'ingresso ed aggiornato periodicamente, che nelle successive modifiche ed integrazioni rese necessarie soprattutto durante il periodo pandemico da covid 19.

Le visite familiari sono consentite con le seguenti modalità:



Le visite devono essere sempre prenotate con un anticipo di almeno 24 ore telefonicamente o in presenza presso il CUP comunicando i nominativi dei familiari in visita

È consentita la visita a 2 familiari per paziente. Chi effettua la visita deve obbligatoriamente indossare la mascherina ove venga richiesto al momento dell'ingresso.

Le visite hanno la durata di un'ora

Ogni turno prevede la visita max per 10 pazienti in contemporanea.

⇒ Le visite sono consentite dal lunedì al venerdì secondo due turni

I TURNO DALLE 15.00 ALLE 16.00

II TURNO DALLE 16.15 ALLE 17.15

⇒ Sabato e domenica

I TURNO DALLE 10.00 ALLE 11.00

MESSA LITURGICA DALLE 15.00 ALLE 16.00

II TURNO DALLE 16.15 ALLE 17.00

La struttura è disponibile a facilitare i contatti ospite - familiare anche ogni qual volta tale esigenza è rappresentata dai pazienti stessi. Si effettuano, pertanto, su richiesta dei pazienti chiamate telefoniche e video chiamate o si sollecitano visite da parte dei familiari.

Permessi diurni

Sono previsti i permessi brevi diurni subordinati alla concessione di specifica autorizzazione da parte del Responsabile Sanitario della RSA ed alla sottoscrizione da parte dei familiari del patto di condivisione del rischio. I permessi sono finalizzati a consentire al paziente di trascorrere qualche ora con i propri familiari all'esterno della struttura, per fare poi rientro in RSA in giornata.

Nel dettaglio:

- Durante il periodo di ricovero è possibile usufruire di permessi per uscite all'esterno della struttura.
- L'autorizzazione all'uscita deve essere richiesta su modulo prestampato ed indirizzato alla Direzione almeno 48 prima dell'uscita.
- Il paziente ed i familiari sono tenuti a rispettare l'orario di rientro concordato. In nessun caso è consentito il pernottamento del paziente al proprio domicilio e fuori della struttura.

- Si rammenta che, secondo disposizioni di legge, l'uscita programmata è autorizzata dal Responsabile Medico della RSA tenuto conto della stabilità clinica del paziente, del livello di autonomia e fragilità e delle specifiche esigenze sanitarie e riabilitative.
- Il familiare che preleverà l'ospite dovrà compilare e sottoscrivere il patto di condivisione del rischio relativo ai permessi di uscita all'esterno

Gestione della proprietà dell'ospite

Le protesi mobili (dentarie, acustiche, oculari) rappresentano ausili personali e sono di proprietà della persona. All'ingresso in RSA, insieme ai parenti dell'Ospite, viene valutata la modalità di gestione delle stesse: se il grado cognitivo lo consente, il paziente gestisce le protesi autonomamente e, in questo caso, la RSA non risponde di smarrimenti o danni.

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

Si raccomanda ai familiari ed ai pazienti di non introdurre e detenere in stanza beni di valore e soprattutto denaro e preziosi.

Gestione del fine vita

All'interno della struttura è presente una camera ardente per il raccoglimento dei familiari del defunto. In caso di decesso dell'Ospite, la Struttura provvede immediatamente a darne comunicazione ai familiari, qualora questi non siano già presenti all'evento. Il personale della struttura provvede all'igiene della salma e alla sua vestizione. La scelta dell'impresa funebre è di esclusiva competenza della famiglia del defunto.

Una volta identificata, l'impresa funebre è tenuta ad ottemperare agli adempimenti burocratici ed amministrativi necessari per il trasporto e la sepoltura della salma. I familiari sono tenuti a ritirare gli effetti personali del proprio congiunto.

Gli uffici della RSA provvedono a eseguire i dovuti adempimenti amministrativi previsti per la chiusura del ricovero con l'ASP di competenza.

L'accesso alla documentazione sanitaria

Il richiedente (il paziente o un suo rappresentante legale, tutore, amministratore, ecc) deve fare richiesta di rilascio della copia del fascicolo sanitario alla Direzione della RSA, a fronte di un contributo per le spese di fotocopiatura della cartella clinica. Il rilascio della copia della cartella avviene dietro presentazione di regolare documentazione attestante l'idoneità e l'identità del richiedente, entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta presso gli uffici amministrativi della RSA.

I doveri dei familiari

La Residenza è una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra i residenti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale.

In particolare, viene richiesto ai parenti dei residenti l'impegno a:

- Evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare, o ad altri residenti della struttura, nonché collaborare con il personale per un efficace erogazione dei servizi;
- Rispettare gli ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura;

Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521

 Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149

 dirigen@karolstruttureсанitarie.it
karolstruttureсанitarie@pec.it

 Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo - ITALIA

- Comunicare al direttore sanitario della RSA tutte le informazioni che possono essere utili alla, definizione, modifica o miglioramento del piano di assistenza individualizzato del proprio familiare;
- Concordare con il direttore sanitario della struttura eventuali uscite dalla struttura;

All'atto del colloquio in ingresso con l'Ospite e con i familiari di riferimento viene consegnata la copia del Regolamento della RSA Karol; l'ammissione del paziente in RSA comporta la piena e completa accettazione del Regolamento e delle sue eventuali e successive modifiche ed integrazioni.

Reclami e suggerimenti

La direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione in base a quanto stabilito dal sistema qualità della Karol RSA.

In questo senso vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

All'interno della struttura è presente una cassetta "posta" per la raccolta di reclami, suggerimenti e quant'altro il cliente voglia comunicare alla Direzione.

In merito alla gestione dei reclami, il sistema qualità prevede i seguenti passi:

- Valutazione preliminare del reclamo da parte del direttore, che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente entro un massimo di 48 ore dal ricevimento della comunicazione;
- Nel caso in cui, successivamente alla valutazione preliminare, il reclamo risultasse fondato, il problema viene assegnato alla persona competente all'interno della residenza per la risoluzione;
- La persona che ha in carico il problema definisce e attiva tutte le azioni idonee a risolverlo;

L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile.

Un percorso di qualità

La qualità all'interno della Karol RSA è garantita attraverso il Sistema di Gestione della Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2015, grazie a tale sistema sono periodicamente verificati sia internamente, sia attraverso enti di verifica esterni indipendenti, i processi principali di erogazione dei servizi. Ogni anno è prevista la stesura di obiettivi e la successiva verifica di raggiungimento degli stessi.

L'organizzazione sorveglia l'efficiente attuazione delle prescrizioni previste dalle procedure del Sistema di Gestione ed effettua periodicamente il monitoraggio e la misurazione dei processi dell'organizzazione che hanno un impatto significativo sulla qualità del servizio erogato, per dimostrare la capacità dei processi stessi ad ottenere i risultati pianificati e garantire al paziente la sicurezza delle cure.

L'Organizzazione provvede periodicamente al monitoraggio di indicatori di *performance* specifici in merito a:

- assistenza medica e servizio socioassistenziale
- personalizzazione e umanizzazione delle cure
- prestazioni alberghiere

La valutazione di tali indicatori permetterà di migliorare costantemente la capacità di soddisfare le attese dei cittadini utenti, misurate attraverso la rilevazione della qualità percepita.

Periodicamente l'organizzazione provvede alla rilevazione della soddisfazione dell'ospite attraverso la compilazione da parte di un familiare di un questionario di *customer satisfaction*.

Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521

 Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149

 dirigen@karolstrutturesanitarie.it
karolstrutturesanitarie@pec.it

 Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo - ITALIA

Tale indagine permette di :

- ✓ Innescare azioni correttive idonee ad eliminare o ridurre le cause dei reclami
- ✓ Attivare azioni preventive per il continuo miglioramento del sistema, dei processi e dei servizi.

La Politica della Qualità definita dal Vertice Aziendale, alla quale il Personale tutto è chiamato a dare il proprio contributo ha come obiettivi:

- Facilitare l'accesso ai servizi, la gestione delle attese, l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini utenti attraverso una informazione trasparente
- Migliorare la fornitura dei servizi attraverso la personalizzazione delle cure, la chiarezza del linguaggio, la comodità e la velocità delle prestazioni
- Controllare e correggere il servizio attraverso l'assicurazione di standard di qualità costanti, la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico dei cittadini utenti.
- Innovare e far evolvere il servizio attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate.
- Promuovere un percorso di miglioramento continuo aziendale attraverso la crescita professionale del personale, la prevenzione degli errori e la garanzia degli standard di qualità.

L'Alta Direzione è impegnata a ricercare ed accogliere ogni opportunità per migliorare l'efficienza e la produttività dell'Organizzazione e di diffondere a qualunque livello di responsabilità la Cultura della Qualità, curandone la completa assimilazione.



Codice etico e anticorruzione

Ogni dipendente e collaboratore di Karol spa è tenuto ad uniformarsi al Codice Etico e al Piano per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza adottati dal Gruppo Karol Strutture Sanitarie.

CONTATTI DELLA RSA

Contatti CUP (centro unico prenotazioni) tel. 091.7659370

cup.rsa@karolstruttureсанitarie.it

altri indirizzi mail:

dirsan.rsa@karolstruttureсанitarie.it (direzione sanitaria)

direzione.rsa@karolstruttureсанitarie.it (direzione amministrativa)

amministrazione.rsa@karolstruttureсанitarie.it (uffici amministrativi)

servizisociali.rsa@karolstruttureсанitarie.it (servizi sociali)

sito web www.karolrsa.it www.karolstruttureсанitarie.it



Karol S.p.A. Sede Legale e Direzione Generale Via La Farina, 11 - 90141 Palermo P.IVA 06065240829 REA Palermo n° 295521

Tel. +39 091 6023273
Fax. +39 091 7495149

 dirgen@karolstruttureсанitarie.it
karolstruttureсанitarie@pec.it

 Via La G. La Farina n°11
90141 - Palermo - ITALIA

MODULO DI RECLAMO

- () RECLAMO
 () RILIEVO (ANCHE ANONIMO)
 () SUGGERIMENTO (ANCHE ANONIMO)

Data _____

Da compilare a cura di chi presenta il Reclamo/Suggerimento

Cognome e Nome _____

Indirizzo _____

CAP _____ Città _____

e-mail /PEC _____

la persona che ha vissuto il fatto:

- me medesimo parente conoscente altro

Cognome e Nome _____

Descrizione del fatto

Il giorno _____ alle ore _____

N.B –ricordiamo che l’informativa per il trattamento dei dati personali è disponibile presso il nostro sito aziendale all’indirizzo <http://www.karolstrutture sanitarie.it>

Firma di chi riceve il reclamo

Firma di chi presenta il reclamo