

Casa Generalizia Piccole Suore Della Sacra Famiglia



Residenza Sanitaria Assistenziale “S. MARIA”

Via Indipendenza 2 – 03030 Castrocielo (FR) – Aut. Regione Lazio D.G.R. 1340/98
Tel. 0776 79004 - Fax 0776 79885 – P. IVA e Cod. Fisc. 00427050232

www.rsasantamaria.com - e mail: castrocielorsa@pssf.it



N. Cert. 681051

R.S.A. S.MARIA – CASTROCIELO

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

ASL FROSINONE – REGIONE LAZIO
(Accr. D.C.A n. 397/2013)

CARTA DEI SERVIZI



Veduta Panoramica dell'Istituto Piccole Suore Della Sacra Famiglia – CASTROCIELO (FR)

INDICE

IDENTITA'

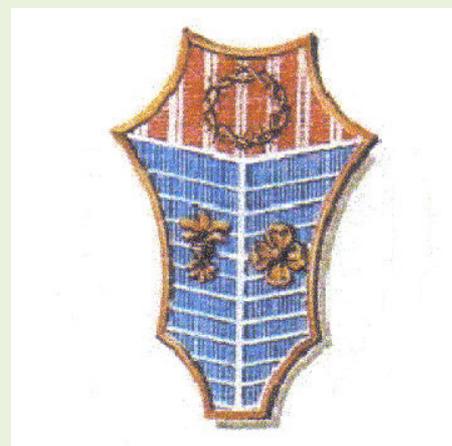
MISSION

- ART. 1 Finalità assistenziali delle R.S.A.
- ART. 2 Caratteristiche e finalità della Residenza
- ART. 3 Prestazioni erogate
- ART. 4 Assistenza riabilitativa
- ART. 5 Organizzazione degli interventi
- ART. 6 Dotazione di personale, rispettive attribuzioni
- ART. 7 Le norme igienico-sanitarie
- ART. 8 Organizzazione della vita comunitaria
- ART. 9 Norme relative all'ammissione e alla dimissione degli ospiti
- ART. 10 Assenze temporanee
- ART. 11 Norme relative al pagamento della retta
- ART. 12 Tutela e Partecipazione
- ART. 13 Documentazione gestita dalla Residenza
- ART. 14 Controlli Qualità
- ART. 15 Riferimenti normativi
- ART. 16 Carta Europea dei Diritti del malato
- ART. 17 Indicatori e Standard Qualitativi
- ART. 18 Attuazione Carta Dei Servizi

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “S. MARIA”

Via Indipendenza n. 2 • 03030 CASTROCIELO (FR) • tel. +39 0776 79004 - 79204 • fax +39 0776 79885
pec: piccole@pec.it www.rsasantamaria.com - e.mail: castrocielorsa@pssf.it

Dove siamo e come raggiungerci



Dall'Autostrada (da Napoli):

Prendere la A1 verso E842/ Avellino/ A14/ A16/ Roma/Caserta/Bari	102 km
Prendere l'uscita Pontecorvo-Castrocielo verso Castrocielo/Pontecorvo	100 mt
Mantenere la sinistra al bivio, per proseguire verso Via Leuciana/SP628 seguendo le indicazioni per Aquino/SS6	2,5 km
Al semaforo, proseguire seguendo le indicazioni per Castrocielo su SP110	1,7 km
Svoltare a destra in Via Roma	0,2 km
Svoltare a sinistra in Via Giovanni da Castrocielo	0,6 km
Svoltare tutto a destra in Via Giuseppe Mancinelli	0,4 km
Svoltare leggermente a destra verso Via Indipendenza	0,2 km

Dall'Autostrada (da Roma):

Prendere la A1/E45 seguendo le indicazioni per Napoli	97 km
Prendere l'uscita Pontecorvo-Castrocielo verso Castrocielo/Pontecorvo	100 mt
Mantenere la sinistra al bivio, per proseguire verso Via Leuciana/SP628 seguendo le indicazioni per Aquino/SS6	2,5 km
Al semaforo, proseguire seguendo le indicazioni per Castrocielo su SP110	1,7 km
Svoltare a destra in Via Roma	0,2 km
Svoltare a sinistra in Via Giovanni da Castrocielo	0,6 km
Svoltare tutto a destra in Via Giuseppe Mancinelli	0,4 km
Svoltare leggermente a destra verso Via Indipendenza	0,2 km

Data 30.10.2022

LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Procuratrice/ Rappresentante legale
SUOR SPADA VANDA

PICCOLE SUORE DELLA SACRA FAMIGLIA IDENTITA'

L'Istituto Piccole Suore della Sacra Famiglia che gestisce la R.S.A. "S.MARIA", è stato fondato dal sacerdote e parroco, Beato Giuseppe Nascimbeni, nel 1892, a Castelletto di Brenzone (VR), con la collaborazione della Beata Maria Domenica Mantovani, Cofondatrice e prima Superiora generale.

Sorgente ispirativa è la vita di *Famiglia* vissuta da *Gesù Maria e Giuseppe a Nazareth*, rivelatrice dell'amore del Padre per ogni uomo e del cammino di salvezza, nella ordinaria età della vita quotidiana.

Il Fondatore, attento e aperto a tutte le necessità delle persone affidate alla sua cura pastorale, cercò con instancabile tenacia suore che lo affiancassero nel suo ministero e, sospinte dalla carità

-Caritas Christi trahit nos- fossero aperte ad ogni bisogno e pronte ad ogni forma di dedizione per *provvedere ai bisogni materiali e spirituali del povero popolo*. Non avendole trovate, accolta nella fede l'indicazione del Vescovo ausiliare di Verona, Mons. Bartolomeo Bacilieri, "se le fece" come lo Spirito gli "dettava" dentro; lo scopo fu ben delineato in una espressione più volte ripetuta nelle lettere indirizzate ai vari istituti per avere le suore; *La mia intenzione è solo questa: che le mie suore mi aiutino a salvare anime*.

Questa nota storico-carismatica, divenuta "passione per la salvezza dell'uomo", incarnata nel "Tutta a tutti" di Madre Maria, ha motivato il sorgere di numerose opere di carità, per "servire il prossimo ovunque la carità chiama" e ha segnato di una specifica impronta l'intensa operosità delle suore, espressa nel trinomio consegnato dai Fondatori: *Pregare lavorare e patire per la redenzione del mondo*.

Il trittico: *bimbi, malati, anziani*, fu il programma dell'Istituto per volere del Fondatore, unitamente alla famiglia, sempre posta al centro delle sue cure pastorali.



Statua in Bronzo raffigurante i fondatori dell'Istituto Piccole Suore Sacra Famiglia (Castelletto di Brenzone, VR)

MISSIONE



L'identità indica la missione; la salvezza dell'uomo, quindi comunicare il Vangelo di Gesù nel quale soltanto c'è salvezza, operare con lo stile e lo spirito della Famiglia di Nazareth, perché siano riconosciuti nella quotidianità, attraverso i gesti d'amore e la carità nel servizio, i segni della presenza e dell'amore del Padre.

Questa è l'anima dell'Opera e la motivazione del. Suo esistere.

La dignità di ogni persona, il valore della vita, il senso cristiano della morte, della sofferenza, della condizione di disagio. . . hanno nel Vangelo il massimo riferimento e sono punti forza nel servizio e nella cura amorosa della persona.

La Santa Famiglia di Nazareth è via e modello per essere e far sentire tutti – ospiti, operatori, familiari – famiglia di Dio, muove a operare in uno stile di vita semplice e familiare, in attenzione a tutti, *a partire dai più piccoli*, a sentirsi partecipi e corresponsabili della missione dell'Istituto nella chiesa e della sua fedeltà al progetto di Dio.

Sono auspiccate e promosse la presenza e la collaborazione dei familiari delle ospiti, a sostegno e continuità dei valori umani iscritti in ogni persona, offrendo l'opportunità di rimanere in quella relazione d'amore che da senso e grandezza all'esistenza umana.

NOTE INFORMATIVE

La Carta dei servizi costituisce uno strumento di cui l'Istituto si dota per informare gli utenti e le loro famiglie, con la maggiore chiarezza possibile, sulla tipologia e finalità del servizio e sulle condizioni e modalità in cui si svolgono le prestazioni.

Ha lo scopo di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo la trasparenza, la comunicazione e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi.

Si ispira ai valori cristiani della propria identità carismatica, del riconoscimento e rispetto della dignità di ogni persona e di alcuni principi fondamentali, tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, il diritto di scelta dell'anziano all'interno della struttura, la partecipazione e la trasparenza dell'attività gestionale; assicura l'efficacia e l'efficienza dell'assistenza e la continuità del servizio.

La RSA "S.MARIA" recepisce e adotta la Carta Europea dei Diritti del Malato. (ART.16)

Art.1 - Finalità assistenziali delle R.S.A.

Le R.S.A. attualmente rappresentano, nel contesto dei servizi rivolti prevalentemente al disabile e all'anziano, lo stadio più evoluto di residenzialità protetta, che si propone come valida alternativa quando il supporto della famiglia viene a mancare, o quando la permanenza in ambito familiare risulta insostenibile.

Le R.S.A. sono infatti destinate ad accogliere persone non autosufficienti per diverse cause, accomunate dall'impossibilità di essere assistite a domicilio.

La R.S.A. rappresenta una struttura di assistenza socio-sanitaria che si distacca dal tradizionale approccio di tipo medico-specialistico, mirato esclusivamente alla cura delle singole malattie, per pervenire ad una visione globale delle complesse problematiche che caratterizzano la persona anziana, in cui i fattori legati alla presenza di patologie fisiche si intrecciano strettamente con fattori di carattere psico-sociale.

L'approccio diagnostico all'anziano in RSA è pertanto di tipo multidisciplinare integrato, cioè prende in considerazione nelle loro interrelazioni tutti i fattori sopra citati, poiché il concetto cardine della moderna geriatria è che le modificazioni involutive fisiche e mentali - generalmente considerate una caratteristica propria dell'invecchiamento - possono, al contrario, essere causate o comunque aggravate dal disimpegno, dal ridotto esercizio delle funzioni, dal distacco psicologico dalla vita, dalla riduzione di stimoli.

Conseguentemente, parimenti multidisciplinare è la metodologia di lavoro, in cui l'integrazione tra le diverse competenze consente di formulare un progetto di intervento assistenziale individuale di tipo preventivo, curativo e riabilitativo, che prevede il coinvolgimento delle diverse specialità e dei diversi servizi.

Art. 2 - Caratteristiche e finalità della Residenza

La R.S.A. "S.MARIA", sita in CASTROCELO (FR), in via INDIPENDENZA N.2, Aut. Regione LAZIO DGR LAZIO N. 1340/13.4.1998, dispone di 70 posti residenza.

N. 60 posti letto, autorizzati e accreditati di mantenimento Alto, e N. 10 posti letto autorizzati di mantenimento B.

La R.S.A. "S.MARIA", di seguito denominata R.S.A., Residenza o Struttura, si propone come una struttura in cui una assistenza sanitaria continuativa e polispecialistica si integra con un'assistenza tutelare e alberghiera di elevato livello.

La Residenza ha la finalità di garantire:

1. Assistenza sanitaria di base e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autosufficienza
2. Assistenza sanitaria specialistica eventualmente necessaria, con le stesse modalità previste dal SSN per la popolazione generale
3. Assistenza psicologica
4. Assistenza alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana
5. Attività sociali

Art.3 – PRESTAZIONI EROGATE

L'attività assistenziale si articola nelle seguenti funzioni, che si svolgono per tutto l'anno e nel rispetto degli standard gestionali stabiliti dalla regione Lazio:

1. Funzione a carattere assistenziale

- Aiuto alla persona per lo svolgimento delle attività di base della vita quotidiana
- Aiuto alla persona per lo svolgimento di attività non elementari

2. Funzione sanitaria

- Assistenza medica di base e specialistica, così come previsto dal SSN
- Assistenza infermieristica
- Assistenza farmaceutica, così come previsto dal SSN
- Assistenza riabilitativa

3. Funzione sociale

- Coordinamento con i servizi sociali, territoriali e le altre strutture socio-sanitarie
- Attività di animazione

4. Funzione alberghiera

- Portineria e centralino
- Pulizia e riordino delle stanze e delle aree comuni
- Lavanderia
- Ristorazione collettiva

5. Funzione amministrativa

- Direzione, coordinamento, segreteria, ragioneria, economato, gestione del personale
- Manutenzione di beni mobili e immobili
- Utenze
- Acquisti di beni mobili, servizi, prodotti vari di consumo

La R.S.A. mette a disposizione degli ospiti i seguenti beni mobili e immobili con relative attrezzature, dandone, ove necessario, indicazione mediante idonea segnaletica:

1. Camere a 2, 4 letti, ognuna con bagno direttamente accessibile dalla camera.
2. Cucina di struttura
3. Sale pranzo/Soggiorno con cucinette ai piani
4. Bagni assistiti
5. Ambulatori medici
6. Palestra attrezzata
7. Locale per la terapia occupazionale
8. Sala podologia
9. Giardino attrezzato
10. Cappella
11. Camera mortuaria
12. Locali di deposito
13. Locale per parrucchiere

Le prestazioni erogate e i servizi offerti mirano

- alla prevenzione dell'aggravamento delle eventuali patologie presenti e dello stato di non autosufficienza
- al mantenimento e, ove possibile, al potenziamento delle capacità residue
- al raggiungimento del miglior stato di equilibrio psico-fisico possibile
- al mantenimento ed all'instaurazione di soddisfacenti relazioni interpersonali e sociali

Art.4 - ASSISTENZA RIABILITATIVA

Per il raggiungimento degli obiettivi suddetti, un ruolo fondamentale è rivestito dall'assistenza riabilitativa, intesa come insieme di attività volte a consentire il miglior livello di funzionalità della persona, affinché questa possa vivere in modo il più possibile autonomo, con la minor quantità di intervento professionale attivo.

Le principali metodologie attraverso cui si realizza la riabilitazione sono:

- il recupero-mantenimento di abilità necessarie nell'espletamento delle attività di base della vita quotidiana: cura della persona, alimentazione, piccoli spostamenti all'interno degli ambienti di soggiorno
- il recupero-mantenimento di risorse necessarie per supportare e rinforzare il livello delle attività più complesse: interessi e occupazioni nel tempo libero, relazioni sociali, spostamenti all'interno e all'esterno della Struttura.

La riabilitazione è affidata ai fisioterapisti, agli educatori ed ai terapisti occupazionali, che operano sulla base di un progetto individualizzato per l'ospite, sotto la diretta supervisione del Medico Responsabile e dell'Infermiere Dirigente.

Il servizio di fisioterapia è dotato di apposita sala di palestra attrezzata.

Esso provvede a:

- prevenire la sindrome da immobilizzazione negli ospiti allettati mediante mobilizzazione passiva ed attiva
- effettuare la deambulazione guidata, con programma quotidiano, in palestra e nella Struttura
- ove possibile, presso la palestra o nella corte antistante, alla ginnastica di gruppo
- Insegnare nuove strategie per la deambulazione
- Insegnare l'uso di ausili e protesi

La terapia occupazionale è il diretto e indispensabile partner della fisioterapia nell'approccio riabilitativo. Per terapia occupazionale si intende il complesso degli interventi che hanno per fine l'orientamento delle capacità dell'ospite verso una gestione il più possibile autonoma della vita quotidiana e della vita di relazione.

I compiti del terapeuta occupazionale, per il paziente anziano o il disabile in residenza, assumono dei connotati particolari, dovendo tener conto degli eventuali deficit fisici, psicomentali e sensoriali, nonché delle diverse situazioni socio ambientali in cui l'ospite è vissuto prima dell'istituzionalizzazione.

Si ritiene infatti che le attività in qualche modo collegate con le abitudini precedenti siano le più indicate per l'anziano o il disabile, prestando però attenzione ad eventuali reazioni depressive legate alla constatazione della propria incapacità a svolgere compiti prima familiari.

L'ospite chiede al terapeuta occupazionale di conferirgli il massimo possibile di indipendenza, di capacità di comprendere chi e ciò che lo circonda, un senso di sicurezza, una ragione per vivere.

Gli strumenti che il terapeuta occupazionale utilizza sono perciò in primis quelli che fanno parte della vita quotidiana.

Lo sviluppo o il recupero di capacità ludiche e di particolari attitudini sono alla base di attività di laboratorio (maglia, ricamo, pittura, collages, musica, lettura, etc.).

Tutte le attività citate vengono svolte in piccoli gruppi selezionati dal terapeuta e dall'educatore secondo il progetto individuale elaborato dal team riabilitativo, a seconda delle capacità e delle inclinazioni dell'ospite.

È evidente la funzione di socializzazione insita nel giornaliero lavoro di gruppo, che viene ulteriormente esaltata nell'organizzazione e nella preparazione di eventi straordinari (compleanni, Natale, uscite di gruppo all'esterno della Struttura, etc.).

ART. 5 - ORGANIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Tutti gli interventi precedentemente descritti si svolgono attraverso un modello organizzativo che prevede:

1. l'individuazione attraverso gli appositi strumenti della valutazione multidimensionale eseguita dall'èquipe interdisciplinare (Medico Responsabile, Medico di base, Infermiere Dirigente e Terapisti) dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'Ospite al momento dell'ammissione.
2. la stesura di un **piano di assistenza individualizzato** corrispondente ai problemi/bisogni identificati
3. il lavoro degli operatori deputati all'assistenza secondo le modalità e le logiche dell'èquipe interdisciplinare
4. la raccolta dei dati ed il confronto tra le successive valutazioni multidimensionali, come strumento indispensabile per valutare l'efficacia degli interventi prodotti
5. il coinvolgimento della famiglia dell'ospite

Il tutto nel rispetto dei diritti dei pazienti e previa acquisizione, ove necessario, del consenso informato da parte dello stesso o della persona referente

ART. 6 - Dotazione di personale, rispettive attribuzioni e orario di lavoro

L'organico del personale è stabilito in base alla normativa vigente (Regolamento Regionale 6/9/1994, n.1) (DGR Lazio n. 2499/97) e successive integrazioni o modifiche, nonché secondo criteri finalizzati all'ottimizzazione dell'assistenza in relazione alla tipologia degli ospiti.

A) PERSONALE:

Medico Responsabile – Dottor CLAUDIO IACOVELLA

È presente secondo i turni prestabiliti.

- Coordina e controlla gli aspetti igienico-sanitari della struttura
- Coordina e controlla l'assistenza medica e paramedica agli ospiti
- Coordina l'elaborazione e l'applicazione dei progetti individualizzati per gli ospiti
- Controlla la redazione e l'aggiornamento delle cartelle cliniche.
- Effettua la visita di ammissione agli ospiti
- Mantiene i rapporti con Ospedali ed altre strutture sanitarie
- Cura i rapporti di collaborazione con i Medici di base operanti nella struttura

Terapista della riabilitazione – Educatore professionale

Presenti secondo i turni prestabiliti.

In ordine ai propri profili professionali, elaborano ed attuano il programma di lavoro prescritto dall'èquipe multidisciplinare ai singoli ospiti.

Dietista

Svolge servizio a tempo parziale.

In ordine al proprio profilo professionale, in collaborazione con il Medico Responsabile, elabora il piano nutrizionale, le diete prescritte dall'èquipe medica ai singoli ospiti, effettua la sorveglianza alimentare

Assistente Sociale

Ha una funzione di sostegno e di aiuto all'ospite e ai suoi familiari.

In particolare svolge le seguenti attività:

- accettazione domande di ricovero e gestione liste d'attesa;
- partecipazione all'Unità interna di Valutazione per la redazione del PAI;
- promozione di attività ed iniziative per il miglioramento della qualità di vita degli ospiti;
- somministrazione questionari di soddisfazione degli utenti;
- consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative (invalidità civile, fornitura protesi e ausili);
- collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali e con i familiari degli ospiti;
- rapporti con le Associazioni di Volontariato e di difesa dei diritti dei degenti.

Psicologo

Si occupa degli eventuali disagi psicologici e comportamentali degli ospiti, coinvolgendo allo scopo tutte le altre figure professionali presenti in struttura nonché i parenti

In particolare svolge le seguenti attività:

- presa in carico e accoglienza dell'ospite e del familiare al momento del ricovero
- contenimento delle problematiche psico-emotive conseguenti
- accompagnamento all'inserimento sia dell'ospite che del familiare all'interno della R.S.A.
- gestione e passaggio delle informazioni nell'equipe di reparto

Utilizza i seguenti strumenti:

- valutazioni diagnostiche
- colloqui individuali di sostegno a ospiti e a familiari
- psicoterapia individuale e di gruppo per i degenti
- incontri di sostegno di gruppo rivolti a familiari di degenti
- incontri periodici con tutti gli operatori socio sanitari

Infermiere dirigente

È presente secondo i turni prestabiliti.

- Partecipa all'elaborazione dei progetti individualizzati per gli ospiti
- Coordina e controlla l'èquipe infermieristico-ausiliaria
- Controlla l'approvvigionamento dei farmaci eventualmente prescritti ai singoli ospiti
- Controlla l'effettuazione dei prelievi necessari per esami di laboratorio eventualmente prescritti ai singoli ospiti e ne cura la conservazione e l'invio al laboratorio
- Cura la disinfezione e la sterilizzazione dei materiali necessari per l'assistenza ai singoli ospiti
- Riferisce al Medico sullo stato di salute degli ospiti.
- Registra su apposito diario le prescrizioni mediche relative ai singoli ospiti e ne controlla l'aggiornamento.
- Compila i dati relativi al movimento degli assistiti.

Infermiere professionale

È presente secondo i turni prestabiliti.

Fornisce prestazioni igienico-sanitarie e prestazioni di assistenza diretta all'ospite, in collaborazione con gli operatori di assistenza.

- Annota sulle cartelle i dati clinici di routine e quelli eventualmente richiesti dai medici relativi ai singoli ospiti
- Registra su apposito diario le consegne e le osservazioni eseguite durante il servizio
- Richiede interventi medici ordinari od urgenti e somministra i medicinali prescritti
- Sorveglia la somministrazione dei pasti, anche in relazione ad eventuali prescrizioni medico- dietetiche
- Effettua gli usuali prelievi per eventuali esami di laboratorio richiesti dal medico
- Effettua interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno), con immediata richiesta di intervento medico

Operatore dell'Assistenza

È presente secondo i turni prestabiliti.

Effettua la pulizia degli ambienti ed esegue prestazioni igienico-sanitarie dirette alla persona.

- Riassetta e pulisce le stanze gli ambienti ad inizio giornata, dopo i pasti e ogni volta che se ne presenti la necessità.
- Rifà i letti, separa e predispone per il trasporto la biancheria sporca
- Collabora alla distribuzione dei cibi e della bevande e, laddove necessario, alla somministrazione degli stessi
- Assiste l'ospite nell'assumere posizioni corrette a letto e nell'alzarsi, nella deambulazione, negli spostamenti in carrozzina nei vari servizi
- Aiuta l'ospite nel vestirsi, controllando il cambio della biancheria e degli eventuali presidi esterni per incontinenti
- Provvede a segnalare tempestivamente situazioni di emergenza

Addetto Amministrativo

È presente dalle ore 9 alle ore 13 e dalle 16 alle 18 dal lunedì al venerdì; dalle ore 9 alle ore 13 il sabato.

- Collabora alla gestione amministrativo contabile ottemperando alle direttive degli organi amministrativi
- Collabora al programma ed alla pianificazione della gestione del servizio
- Collabora al controllo degli standard gestionali
- Svolge l'attività amministrativo contabile,
- Collabora alla predisposizione di ogni documentazione prevista a norma di legge, in particolare per la definizione dei rapporti giuridici ed economici con la Regione e con la A.S.L., e con gli utenti
- Collabora alla gestione del personale e alla cura dei rapporti con l'esterno

Addetti ai servizi generali

In questo ambito sono compresi:

1. Cuoco

- Si occupa della preparazione dei cibi e di tutto ciò che attiene all'andamento della cucina
- Si occupa della movimentazione, del carico e dello scarico del magazzino
- Provvede agli inventari periodici delle giacenze e alla verifica delle scorte
- È responsabile della custodia dei materiali

Assolve a compiti anche esterni connessi con le sue mansioni

2. Lavanderia e Guardaroba

3. Pulizie

4. Servizi tecnici, giardinaggio, manutenzioni

B) ORARI E TURNI DI LAVORO

L'articolazione degli orari di lavoro è stabilita dalla Amministrazione in funzione di una ottimale organizzazione e gestione dei servizi offerti.

L'orario settimanale di lavoro è stabilito in base ai rispettivi contratti per le singole categorie e per i singoli professionisti.

I turni sono stabiliti secondo il seguente schema, ma potranno essere modificati ad insindacabile giudizio del medico responsabile di concerto con l'amministrazione:

Primo turno: inizio ore 06.30 - termine ore 13.30

Secondo turno: inizio ore 13.30 - termine ore 21

Terzo turno: inizio ore 21.00- termine ore 06.30 del giorno successivo

Vige l'obbligo del passaggio di consegne al cambio-turno.

C) Formazione del personale

La Direzione Sanitaria, come responsabile dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale con aggiornamento annuale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, la Direzione organizza un'attività di addestramento promuovendo :

- Stesure di linee – guida e protocolli di procedura e di comportamento per una buona pratica clinica (i protocolli sono riuniti in uno schedario disponibile per tutto il personale, presso l'infermeria di piano).
- Incontri programmati che coinvolgono tutti gli operatori per incoraggiare la conoscenza, la capacità e l'entusiasmo del personale nell'applicazione sul lavoro di principi e dei metodi illustrati nelle linee-guida e per verificarne l'attuazione.
- Corsi di aggiornamento su tematiche di interesse clinico – scientifico o comportamentale.
- Conferenze su argomenti di interesse medico – sociale.
- Promozione di incontri con operatori e responsabili di altre RSA, al fine di creare una rete di scambio di esperienze e ricercare migliori modalità di erogazione del servizio e di impegno delle risorse (in particolare, il personale che si occupa di animazione è spesso coinvolto in iniziative comuni ad altri centri e RSA)

ART. 7 - Le norme igienico-sanitarie

A) Igiene dell'ambiente

L'igiene di locali, arredi e attrezzature riveste ovviamente in comunità una particolare importanza.

Nel rispetto delle norme vigenti, riguardante la salvaguardia della sicurezza, l'igiene dei luoghi di lavoro e l'autocontrollo degli alimenti, le attività di pulizia, sanificazione, disinfezione, disinfestazione, somministrazione alimentare, sono pianificate e registrate.

Per quanto concerne le operazioni di pulizia, il piano utilizzato prevede interventi a cadenza giornaliera, settimanale e mensile.

B) Caratteristiche igieniche dell'alloggiamento

Sotto il profilo dimensionale, i locali sono adeguati allo svolgimento dei servizi previsti.

Tutti i locali sono dotati di impianto di aria calda/fredda.

La temperatura dell'acqua sanitaria è controllata da valvola termostatica.

C) Cura della biancheria e degli effetti personali

La Residenza provvede al cambio della biancheria da letto.

Per quanto riguarda la biancheria personale e gli abiti, è a disposizione un servizio interno di lavanderia, a richiesta ed a carico dell'ospite.

Al momento dell'ingresso in Residenza, il corredo di proprietà di ogni ospite deve essere contrassegnato dal numero distintivo indicato dalla Direzione Amministrativa.

Analogamente ogni nuovo indumento deve essere contrassegnato col medesimo numero.

Quotidianamente gli effetti personali vengono controllati dal personale di assistenza e, se sporchi, raccolti e inviati in lavanderia o consegnati ai familiari, secondo accordi preliminari.

D) Igiene della persona

Le cure igieniche rappresentano un valore culturale fondamentale per la dignità della persona.

Gli ospiti, secondo le loro capacità, sono tenuti a curare quotidianamente la loro igiene personale.

Quando non sono in grado di provvedervi autonomamente, è compito dell'operatore di assistenza assicurare l'aiuto necessario e collaborare con tutta l'équipe assistenziale per modificare eventuali atteggiamenti di rifiuto.

Con cadenza almeno settimanale agli ospiti, ove consentito dalle condizioni di salute fisica, vengono effettuati dal personale di assistenza il bagno completo o la doccia.

In caso di incontinenza, il cambio del presidio esterno viene eseguito ogni qual volta si renda necessario.

La Residenza mette a disposizione il servizio di parruccheria, e di cure podologiche, a cui gli ospiti possono accedere a pagamento, previa prenotazione.

E) Assistenza medica ed infermieristica.

L'assistenza medica viene svolta dal Medico Responsabile della struttura, in collaborazione con i Medici di base in essa operanti.

Il Medico di base presente nella struttura secondo gli orari previsti dalla normativa eroga nei confronti degli ospiti tutte le prestazioni previste dal S.S.N. (interventi di diagnosi e cura, attivazione di consulenze specialistiche, richiesta di ricoveri ospedalieri e di presidi).

Al momento dell'ammissione nella Residenza, l'ospite presenta tutta la documentazione sanitaria in suo possesso.

La Struttura garantisce il coordinamento per l'effettuazione di tutti gli esami di laboratorio e di tutti gli accertamenti specialistici prescritti dai medici.

Il trasporto ai fini sanitari è effettuato con mezzo e personale della Struttura, in caso di ospiti trasportabili con i normali mezzi di trasporto; in caso contrario si provvede a richiedere l'intervento dell'autoambulanza, la cui tariffa viene addebitata all'ospite.

L'approvvigionamento dei farmaci prescritti ed il costo dei farmaci non rientranti nei criteri di esenzione del S.S.N., è a cura dell'ospite.

F) Ricovero ospedaliero e accertamenti sanitari

In caso di ricovero in Ospedale, per aggravamento dello stato di salute o per accertamenti, la struttura garantisce i contatti con la struttura ospedaliera da parte del personale medico per verificarne lo stato psicofisico. Nel caso di richiesta di assistenza continua durante il ricovero ospedaliero saranno i famigliari ed i parenti dell'ospite a dovervi provvedere.

Le terapie specifiche prescritte dal medico vengono effettuate dal personale infermieristico.

G) L'alimentazione

L'individuazione della dieta adeguata per i singoli ospiti è compito dei Medici curanti, che forniscono al dietista della struttura, le necessarie indicazioni.

ART. 8 - Organizzazione della vita comunitaria

Le attività assistenziali si conformano il più possibile ai ritmi e alle abitudini della persona, compatibilmente con le esigenze di vita di una collettività.

A) Organizzazione-tipo della giornata

Gli orari sono così stabiliti:

ore 7:00 - 9:00 Risveglio, colazione

ore 9:00 - 11:00 Attività varie secondo i piani individualizzati

ore 11:30 - 12:30 Pranzo

ore 13:00 - 15:00 Riposo pomeridiano

ore 15:00 - 15:30 Merenda

ore 15:30 - 17:30 Attività varie secondo i piani individualizzati

ore 18:00 - 19:00 Cena

ore 19:00 - 20:00 Preparazione riposo notturno.

La somministrazione dei pasti avviene di norma nella sala da pranzo di nucleo. Per motivi di carattere sanitario, o in situazioni particolari, previa decisione del Medico Responsabile, i pasti possono essere serviti in camera.

Nella residenza è presente una cappella per la messa e per la preghiera, individuale o collettiva.

La cappella è il punto di riferimento di tutto l'Istituto, per il raccoglimento e la riflessione.

Tutti i giorni vi si celebra la S. Messa a cui partecipano le religiose, le ospiti ed è aperta a tutti.



B) Orario per i visitatori

La Residenza è aperta tutti i giorni e le visite sono consentite dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle 15:30 alle 17:30.

In situazioni particolari, la Direzione può consentire, su richiesta, l'accesso ai visitatori anche al di fuori dell'orario previsto.

Non è consentita la permanenza nelle stanze a persone estranee alla Struttura durante le 12 ore notturne. In casi eccezionali (aggravamento dello stato di salute, pazienti terminali), il Medico Responsabile può autorizzare la presenza notturna di un familiare.

L'introduzione di bevande ed alimenti da parte dei visitatori deve essere autorizzata dal Medico Responsabile e dalla Direzione.

Durante gli interventi di assistenza igienica e sanitaria da parte del personale, i visitatori devono lasciare le stanze.

C) Norme di comportamento degli ospiti

All'interno della Struttura e nell'ambito delle attività ed iniziative da essa promosse, gli ospiti devono tenere un comportamento dignitoso e corretto, tale da permettere il regolare funzionamento dei servizi ed una serena convivenza.

È cura del Medico individuare le persone che abbisognano di una particolare sorveglianza e segnalare tale necessità al personale di servizio.

L'ospite usufruisce degli spazi individuali e comuni messi a disposizione dalla Residenza, in essi può soggiornare e ricevere visite.

Usufruisce altresì dei servizi e delle attrezzature disponibili.

È preciso dovere dell'ospite mantenere in buono stato, non danneggiandoli in alcunché, la camera e gli spazi comuni, con i relativi impianti e attrezzature.

L'ospite è tenuto al risarcimento degli eventuali danni arrecati.

Agli ospiti è tassativamente vietato:

- portare animali nella Residenza
- lavare indumenti nel bagno della camera e stendere capi di biancheria alle finestre
- gettare oggetti dalle finestre
- porre vasi da fiori o altri oggetti sui davanzali o nei balconi
- installare nelle camere apparecchi di riscaldamento, cottura o refrigerazione
- utilizzare apparecchi rumorosi, che possano arrecare fastidio agli altri ospiti
- tenere in camera alimenti o generi di conforto non autorizzati dai Medici
- fumare.

Ogni ospite, nella sua stanza, può avere apparecchi radiofonici e/o di riproduzione di musica o immagini, ma deve usarli in orari e con volumi tali da non creare disturbo agli altri ospiti. E' possibile in ogni momento l'ascolto in cuffia. Le sale di soggiorno sono dotate di televisore. .

La camera può essere in parte personalizzata, previo accordo con la Direzione Amministrativa, con oggetti e suppellettili di proprietà dell'ospite.

Oggetti preziosi, denaro, libretti di banca etc. devono essere depositati in custodia presso la Direzione Amministrativa.

La Direzione non risponde di eventuali ammanchi dei suddetti valori, ove conservati in camera.

D) I Diritti degli Ospiti

- La R.S.A. S.MARIA garantisce la valorizzazione, lo sviluppo e l'integrazione delle professionalità che operano all'interno della struttura per l'assistenza all'Ospite
- L'utilizzo della rete di servizi alla persona
- L'ottimizzazione delle risorse
- Un sistema di verifica e di controllo delle prestazioni e dei loro risultati.

-La R.S.A. adotta la "Carta Europea dei Diritti del Malato" e garantisce ai propri Ospiti l'osservanza dei seguenti principi fondamentali:

• Eguaglianza

Le regole che disciplinano i rapporti fra Utenti e la Residenza garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni sociali.

• Continuità

Il servizio e le prestazioni saranno regolari, continue e senza interruzioni.

• Partecipazione

La partecipazione dell'ospite, diretta o attraverso organismi di tutela e di volontariato, sarà sempre consentita sia per garantire il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

E) Volontariato

La Struttura accetta e valorizza l'apporto delle associazioni di volontariato, che intendano offrire la loro collaborazione per attività di animazione o utilizzare gli spazi disponibili per attività aperte anche all'esterno, consentendo un rapporto tra gli ospiti e la comunità locale.

Tale apporto deve essere coordinato e integrato nei programmi che la Residenza intende realizzare, sulla base di una richiesta formale indirizzata alla Direzione Medica dall'associazione che intende proporla.

Sono ammessi solo gruppi o associazioni, preferibilmente censiti ed iscritti nell'albo regionale degli organismi di volontariato.

F) Assistenza privata

La Residenza garantisce agli ospiti un'assistenza completa, anche nei casi di maggior bisogno.

Ciononostante, in situazioni che presentino una particolare necessità di custodia, l'ospite o i familiari possono ritenere opportuno l'intervento di personale di assistenza esterno.

La ricerca di detto personale e la definizione dell'orario di lavoro e della relativa retribuzione non sono in alcun modo di competenza della Struttura. Pertanto non sono gradite né prese in considerazione richieste in tal senso.

Tuttavia la Direzione Amministrativa può accordare l'autorizzazione alle seguenti condizioni:

- Richiesta scritta da parte dell'ospite o dei familiari, contenente le generalità dell'assistente esterno, gli orari e le modalità delle prestazioni, la dichiarazione di scarico di responsabilità per la Struttura, il possesso da parte della persona designata di adeguata copertura assicurativa
- L'assistente esterno dovrà attenersi a tutte le indicazioni fornite dalla Direzione Medica, al fine di coordinare la sua attività con quella del personale di assistenza
- In nessun caso l'assistenza esterna dovrà intralciare lo svolgimento del progetto individualizzato per l'ospite
- Il costo dell'assistenza privata è a carico dell'ospite o dei familiari che ne hanno fatto richiesta.

ART. 9 - Norme relative all'ammissione e alla dimissione degli ospiti

L'accesso alla Residenza, avviene su proposta del Medico di Medicina Generale, oppure attraverso i Servizi Territoriali dell'Unità Sanitaria Locale e, in caso di dimissioni dall'Ospedale, su proposta del primario e dei servizi territoriali comunali. La ASL, per il tramite dell'Unità Valutativa territoriale di appartenenza autorizza l'accesso in R.S.A., come pure le dimissioni, con esame multidisciplinare del caso.

Gli ospiti della R.S.A. possono essere dimessi anche in via temporanea per ricovero in altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi, con diritto di riammissione alla data programmata; la conservazione del posto è di massimo dieci giorni.

A) AMMISSIONE

Al momento dell'ingresso in Residenza devono essere presentati i seguenti documenti:

1. Documento di identità personale valido
2. Fotocopia codice fiscale e Tessera sanitaria
4. Eventuali esenzioni dal pagamento farmaci o tickets
5. Fotocopia dell'eventuale verbale di visita per indennità di accompagnamento
6. Idonea certificazione medica di ammissione in Comunità, nonché la documentazione medica e terapeutica delle patologie che hanno portato al ricovero
7. Verbale di ricovero rilasciato dall'UVT e dichiarazione da parte di un familiare, di un amico o del servizio competente (Ass.Sociale, Comune etc.), che assume la funzione di Referente dell'ospite.

Il Referente dell'ospite si impegna a:

1. fungere da tramite tra la Struttura e l'ospite in caso di necessità
2. pagare la retta e gli extra
3. farsi carico di tutte le incombenze esterne, non di pertinenza della Struttura

All'atto dell'ingresso in Residenza, l'Ospite deve disporre di un corredo personale adeguato al quale il Delegato provvede ad apporre il numero distintivo assegnato dalla amministrazione.

B) DIMISSIONE e/o DECESSI

La dimissione dell'Ospite può essere volontaria, oppure decisa dall'Unità Valutativa Territoriale, che ne ha richiesto l'ammissione.

Inoltre la dimissione può avvenire per allontanamento dell'ospite da parte della R.S.A. per gravi motivi:

- condotta dell'ospite gravemente incompatibile con la vita comunitaria
- morosità nel pagamento della retta e degli extra

In tali casi la Direzione può richiedere l'allontanamento dell'ospite anche senza preavviso.

La dimissione dell'ospite è accompagnata da una relazione clinica sulle condizioni psicofisiche, con particolare riferimento al decorso, ai problemi attivi ed alla terapia in corso, corredata dalla copia degli esami eseguiti e dai referti delle visite specialistiche praticate, al fine di consentire una continuità dell'assistenza a domicilio o presso altre strutture. Al servizio psicosociale della RSA è affidato il compito di seguire e verificare gradualmente l'effettiva continuità assistenziale.

In caso di decesso i famigliari sono liberi nella scelta dell'impresa di Pompe Funebri. La struttura è dotata di Camera Ardente con possibilità di sostare per la veglia ed è possibile, su richiesta dei famigliari, la possibilità di eseguire la S. Messa nella Cappella sita al primo piano della struttura.

ART. 10 - Assenze temporanee

Ai sensi della normativa vigente, gli ospiti di RSA possono essere dimessi in via temporanea, per ricovero in altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia o per altri motivi, con diritto alla conservazione del posto.

Le uscite temporanee per rientro in famiglia o per altri motivi devono essere preventivamente autorizzate dall'Unità Valutativa che ha disposto l'ammissione dell'ospite, non possono avere durata superiore a due giorni e non devono superare dieci giorni complessivi nel corso dell'anno.

Durante detti periodi la corresponsione della quota-parte di retta a carico dell'utente è sospesa.

Per le assenze determinate da ricoveri in altre strutture sanitarie, la RSA è tenuta alla conservazione del posto per almeno tre giorni e fino ad un massimo di dieci giorni, su richiesta dell'ospite.

In tali periodi l'utente continua a corrispondere la quota-parte di retta a suo carico.

ART. 11 - Norme relative al pagamento della retta

La retta è stabilita annualmente. Per i posti-residenza in regime di accreditamento, la quota-parte a carico dell'ospite viene periodicamente definita dagli Organi competenti.

La retta o la quota-parte di cui sopra devono essere versate dal Referente dell'ospite entro il decimo giorno del mese cui si riferiscono, contestualmente al saldo delle spese extra effettuate nel mese precedente, dietro rilascio di apposita ricevuta di versamento.

La retta comprende tutti i servizi ad eccezione di:

1. pagamento di farmaci e tickets non in regime di esenzione
2. visite specialistiche, se in regime privatistico
3. trasporti in autoambulanza
4. servizio di parrucchiere
5. servizio di podologia
6. servizio di lavanderia per effetti personali
7. chiamate telefoniche

ART. 12 - Tutela e Informazione

Secondo i criteri di accreditamento regionale viene fornito all'ospite ed ai famigliari un questionario di gradimento dei servizi e dell'assistenza in RSA.

Presso il Servizio Sociale è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che raccoglie le segnalazioni degli ospiti e dei loro familiari.

Annualmente la Direzione e la Direzione Sanitaria promuovono incontri con i familiari degli ospiti per raccogliere ulteriori elementi di soddisfazione/insoddisfazione e per monitorare il gradimento complessivo nei confronti dei servizi offerti.

Informazioni sull'attività della R.S.A vengono fornite non solo attraverso questa Carta dei Servizi, ma anche attraverso il sito internet e depliant illustrativi.

Consenso informato

Il medico della struttura informa l'Ospite o il legale rappresentante sull'iter diagnostico-terapeutico e acquisisce per iscritto su apposito modulo il consenso informato del degente o del legale rappresentante, sia per le prestazioni mediche diagnostiche e terapeutiche di routine, sia in occasione di esami diagnostici invasivi e di ogni altro atto medico di una certa complessità.

Trattamento dei dati personali: tutela della privacy (L. 196/03)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite, fornendole solo a lui stesso o ai suoi legali rappresentanti e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'ingresso in Residenza viene richiesto al paziente o al suo legale rappresentante il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

Ai sensi del Regolamento UE 2016 / 679, è stato nominato il **Dr. Roberto Morello** come responsabile della protezione dei dati (DPO). Tel. 049 0998416 Mail dpo@robyone.net

Modello Organizzativo D.lgs 231/01 e Codice Etico Comportamentale

La R.S.A. Santamaria è dotata di Codice Etico comportamentale approvato in data 31.07.2014 e del Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs n. 231/2001 approvato in data 20/05/2019

Membri dell'ODV, organismo di vigilanza nominato al fine di mantenere l'efficacia nel tempo del Modello Organizzativo, sono il Dottor Marco Basalisco e l'Avv. Giuseppe Meconi

Indirizzo e mail ODV: odv@pssf.it.

Riconoscimento operatori

Il personale è riconoscibile attraverso apposito cartellino di identificazione.

ART. 13 - Documentazione gestita dalla Residenza

La struttura conserva e utilizza in sede supporti cartacei e/o informatizzati, aggiornandoli, al fine di acquisire e mantenere i dati relativi agli ospiti:

1. scheda personale contenente i dati anagrafici, i nominativi dei familiari cui riferirsi, il nominativo del Medico di base prescelto, le eventuali esenzioni dal pagamento di farmaci e tickets, il percepimento dell'indennità di accompagnamento, la data di ingresso e dell'eventuale dimissione o decesso
2. diario clinico, contenente anamnesi, esame obiettivo, relazione dell'unità valutativa, referti diagnostici, terapie, documentazione di eventuali ricoveri ospedalieri, piano individualizzato
3. quaderno delle consegne del personale di assistenza
4. quaderno delle terapie
5. registro delle presenze degli ospiti

La gestione di tali dati avviene nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati sensibili (L. 196/2003).

Tutta la documentazione relativa al periodo di ricovero in RSA può essere richiesta dall'ospite o da un parente dello stesso, mediante domanda scritta alla Direzione amministrativa che provvederà entro 10 giorni.

ART. 14 - Controlli di qualità e Reclami

Certificato di Registrazione sistema di qualità ISO 9001:2015 GIC Settore EA 38

La RSA S.MARIA ritiene fondamentale perseguire un miglioramento continuo della qualità dei servizi, in linea con l'evoluzione culturale e scientifica e compatibile con le risorse disponibili.

La Residenza si pone come obiettivo irrinunciabile quello di offrire agli ospiti un servizio di qualità, attraverso un'organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato, motivato e capace, e finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia, capacità professionale.

Per il conseguimento di tale obiettivo, assume fondamentale rilievo l'attenzione costante posta dal Direttore Amministrativo e dal Medico Responsabile alla comparsa di eventuali segnali di disservizio.

Tuttavia la valutazione della qualità percepita dagli utenti è l'indicatore più efficace della validità delle scelte operate.

Pertanto tutte le osservazioni e i reclami degli ospiti e dei familiari costituiscono uno strumento prezioso per il continuo miglioramento del livello delle prestazioni erogate. I reclami possono essere presentati attraverso la compilazione di un modulo di reclamo disponibile presso l'ufficio amministrativo, oppure inviando una e-mail a castrocielorsa@pssf.it, o verbalmente in qualsiasi momento alla Direzione che risponderà entro 10 giorni. Il Comitato di Partecipazione, costituito nella Residenza secondo la normativa vigente, contribuisce alla raccolta delle segnalazioni degli utenti e le trasmette alla Direzione.

Da parte sua, l'équipe direzionale periodicamente proporrà questionari da compilarsi a cura degli ospiti e dei familiari, relativi a tutti gli aspetti dell'assistenza fornita dalla Residenza, dalla cui elaborazione statistica emergeranno dati essenziali per il continuo miglioramento della qualità del servizio.

ART. 15 - Riferimenti normativi

La presente CARTA DEI SERVIZI è redatta in ottemperanza all'art. 11 del R.R. 6/9/94, n.1.

Per tutto quanto qui non espressamente previsto, si fa riferimento alla normativa in vigore in campo civilistico e socio-sanitario.

ART. 16 - Carta Europea Dei Diritti del Malato

La R.S.A. S. MARIA recepisce e adotta la Carta Europea dei Diritti del Malato

La Carta Europea dei Diritti del Malato è stata scritta nel 2002 su iniziativa di Active citizenship network, rete promossa da Cittadinanzattiva e costituita da 100 organizzazioni civiche che operano in 30 diversi Paesi europei. In particolare, la Carta rappresenta il prodotto finale della collaborazione di dodici organizzazioni civiche rappresentanti di altrettanti Paesi dell’Unione europea che, nel rispetto dell’articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea, descrive e proclama 14 diritti dei pazienti finalizzati a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” attraverso il perseguimento e la ricerca della qualità più elevata dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.

I 14 diritti devono essere riconosciuti, comunicati, diffusi e rispettati in ogni Paese e sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri protagonisti della sanità devono assumere.

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

2. Diritto all’accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute.

Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l’attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all’accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.



ART. 17 - INDICATORI e STANDARD QUALITATIVI

La struttura garantisce che siano rispettati gli standard di qualità prevista dalla normativa vigente nonché dal Manuale della Qualità, e che siano applicati, per le verifiche, i seguenti indicatori:

INDICATORI QUALITATIVI

INDICATORE	STANDARD ATTESO
Numero di reclami rilevati / Numero reclami risolti	$X = 1$ Il numero dei reclami risolti deve corrispondere al numero dei reclami rilevati
Numero di reclami rilevati / Numero ospiti RSA	$X \leq 0,1$ I reclami non devono superare il 10% degli utenti trattati (livello fisiologico)
Numero di reclami rilevati / Numero di reclami con risposta scritta entro 10 giorni	$X = 1$ Il numero dei reclami evasi in 10 giorni deve corrispondere al numeri dei reclami rilevati
Rapporto con gli operatori del servizio Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali	$X \geq 0,9$ I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico)
Giudizio complessivo sui servizi erogati Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali	$X \geq 0,9$ I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico)

INDICATORI PREVALENZA E CONCENTRAZIONE DI LDD

- N° di lesioni / N° di degenti
- N° di lesioni / N° di degenti allettati
- N° di singole lesioni per utente

Per tali indicatori, l'utilizzo delle linee guida deve rilevare negli anni una significativa diminuzione della prevalenza della patologia.

INDICATORI PREVALENZA E CONCENTRAZIONE DI CADUTE

- N° di cadute / N° di degenti
- N° di cadute per singolo utente

Per tali indicatori, l'utilizzo delle linee guida deve rilevare negli anni una significativa diminuzione della prevalenza del fenomeno

ART. 18 – ATTUAZIONE CARTA DEI SERVIZI

Gli impegni assunti con l'utenza tramite la presente Carta dei Servizi sono oggetto di costante monitoraggio attraverso l'attuazione degli specifici meccanismi di tutela posti a garanzia dell'utente/paziente, precedentemente citati.

In particolare, ad ogni tipo di rilevazione corrisponde un'attività di monitoraggio degli enunciati della carta, come rilevabile dallo schema seguente:

ATTIVITA'	SCOPO	PERIODICITÀ
Questionari di rilevazione della soddisfazione del cliente	Valutare il livello di soddisfazione/insoddisfazione del cliente; conseguentemente implementare azioni migliorative o correttive a seconda del caso	Almeno una volta l'anno
Verifiche Ispettive Interne	Verificare che i singoli settori di attività lavorino coerentemente e coordinatamente tra loro, ed in osservanza della politica aziendale e della normativa cogente	Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Verifica annuale dei processi (auditing interni)	Verificare la corrispondenza tra procedura e processo, in osservanza delle linee guida e dei protocolli adottati	Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Gestione reclami	Cercare di dare risposta immediata alla lagnanza dell'utente/familiare, risolvendo la criticità secondo le aspettative dello stesso (qualora possibile)	Ogni volta che ne viene presentato uno
Riesame del sistema qualità	Tenere aggiornato il sistema creato a garanzia della qualità dei servizi	Ogni qualvolta se ne presenti la necessità
Attività di riesame della politica aziendale	Migliorare ed innovare costantemente, anche alla luce di mutate situazioni ed esigenze, la politica aziendale per la qualità dei servizi	Una volta l'anno
Revisione Carta dei Servizi	Aggiornare, con i cambiamenti registrati nelle attività e nell'organizzazione della struttura e nella normativa di settore, la Carta dei Servizi, al fine di dare sempre all'utenza una corretta informazione.	Una volta l'anno (salvo necessità di ulteriori modifiche)

ORGANISMI RAPPRESENTATIVI

Il Comitato di partecipazione è composto da un rappresentante degli Ospiti, un rappresentante delle famiglie, delle associazioni di volontariato e della consulta regionale per l'handicap con il compito, tra l'altro, di concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura anche in materia di dignità, libertà personale e riservatezza dell'Ospite.

Il Comitato raccoglie e valuta le istanze degli ospiti, in particolare per quanto riguarda le iniziative e le attività collaterali intese a promuovere maggiore autonomia, integrazione degli stessi all'interno delle R.S.A. e, all'esterno, con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla direzione della struttura. Le riunioni del Comitato si tengono due volte l'anno riportando su apposito registro i verbali delle stesse.

SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE»

Gli obiettivi di miglioramento costituiscono la parte focale del Piano Annuale che l'amministrazione elabora entro la fine di ogni anno.

Obiettivo della R.S.A. è quello di rendere la permanenza del cliente presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile; perciò, riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito il servizio «Ascolto del Cliente», grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al presente documento - comunque a disposizione presso l'Ufficio Amministrazione - e consegnarlo all'addetto o direttamente alla Resp. di Sistema.

Sarà cura della R.S.A., dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 gg. ai familiari o persone esterne autorizzate e di 2 gg. agli ospiti.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della R.S.A. alle aspettative del cliente.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta

(Cognome) _____ (Nome) _____,

residente in via _____ n° _____, a _____,

in qualità di (indicare la **parentela**) _____ del Sig./della Sig.ra _____,

accolto/accolta presso la R.S.A. SANTAMARIA

Tel.: _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione della R.S.A. che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione della R.S.A. che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo la RSA SANTAMARIA al trattamento dei dati

DATA _____

FIRMA _____

Il presente modulo va consegnato all'Ufficio Amministrativo.

Il Resp. di Sistema si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 10 giorni dalla segnalazione.

- CARTA DEI SERVIZI modulo consigli e suggerimenti
- REGOLAMENTO INTERNO
- ELENCO PERSONALE
- ORGANIGRAMMA - FUNZIONIGRAMMA
- SCHEDE SODDISFAZIONE
- SCHEDE SUGGERIMENTI E CONSIGLI
- DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI / familiari
- ELENCO ATTREZZATURE

Data attivazione Carta dei Servizi

12/2016

Aggiornamento 30.10.2022

Il Medico Responsabile

Dottor Claudio IACOVELLA

Procuratrice Speciale

SUOR SPADA VANDA