

CARTA DEI SERVIZI **RSA - Residenza *Villa Anna***

Ed. 19.09.2019

Gentilissimi Ospiti, Stimatissime Famiglie

*L'opuscolo che Vi viene presentato, con gli allegati 1, 2, 3 costituisce la **Carta dei Servizi** della **R.S.A.** (Residenza Sanitaria Assistenziale) Residenza **Villa Anna** di Matera.*

*Si tratta di un documento che Vi permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la RSA Residenza **Villa Anna** offre, per rispondere in modo attento e mirato ai Vostri bisogni e alle Vostre aspettative.*

*La **Carta dei Servizi** non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile affinché possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto assistenziale, fondato da radicati principi di sussidiarietà e solidarietà fra le generazioni persone anziane giovani e meno giovani in stato di fragilità e di bisogno.*

*A Voi è attribuito un ruolo importante all'interno della RSA Residenza **Villa Anna**, pertanto Vi invitiamo ad offrirci i Vostri consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi, che dovessero essere riscontrati, oltre alla costante relazione con il nostro personale.*

E' possibile, per le segnalazioni, utilizzare la modulistica apposita che alleghiamo per conoscenza. Noi, l'organizzazione e il personale, faremo tutto il possibile per comprendere le Vostre esigenze e garantirvi una assistenza adeguata e un soggiorno confortevole.

*Il nostro **Modello di Assistenza, del curare e del prendersi cura delle persone non autosufficienti**, l'amore per il prossimo, la passione per il nostro lavoro e la Vostra preziosa collaborazione ci permetteranno di migliorare continuamente la qualità dell'assistenza prestata e di ottenere quel benessere degli ospiti necessario per continuare una loro vita dignitosa e serena.*

Il Presidente

INDICE

1. CHI SIAMO		pag.	3
- 1.1	La soddisfazione degli Ospiti/Utenti	Pag.	3
- 1.2	La Valorizzazione e il rispetto della persona	Pag.	3
- 1.3	La Volontà di competere	Pag.	4
- 1.4	Le attività e i servizi	Pag.	4
2. LA RSA RESIDENZA VILLA ANNA		Pag.	4
- 2.1	Le rette giornaliere RSA	Pag.	7
- 2.2	Relazioni con il pubblico - Reception	Pag.	8
- 2.3	Prevenzione atti di violenza contro operatore	Pag.	8
3. COSA OFFRIAMO		Pag.	9
- 3.1	L'accoglienza	Pag.	9
- 3.2	La Residenzialità	Pag.	9
- 3.3	I Momenti di Visita	Pag.	10
- 3.4	La Ristorazione	Pag.	10
- 3.5	Il servizio di Riabilitazione, Recupero e Rieducazione Funzionale	Pag.	11
- 3.6	Il servizio di Terapia Occupazionale	Pag.	12
- 3.7	Spazi Terapeutici per le persone affette da Alzheimer	Pag.	12
- 3.8	Parrucchiera	Pag.	12
- 3.9	Il Servizio Religioso in RSA	Pag.	12
- 3.10	La corrispondenza	Pag.	13
- 3.11	Gli oggetti personali	Pag.	13
- 3.12	Tutela della Privacy	Pag.	13
- 3.13	Documentazione	Pag.	13
- 3.14	Emergenze, Norme Antincendio ed Antinfortunistiche	Pag.	13
- 3.15	Le assenze	Pag.	14
- 3.16	Le dimissioni	Pag.	14
4. ALLEGATI			
- 4.1	Carta dei Diritti dell'Anziano	Pag.	16
- 4.2	Scheda di segnalazione di disservizi, reclami e suggerimenti	Pag.	17
- 4.3	Questionario conoscitivo sulla Qualità dei Servizi	Pag.	19

1. Chi siamo

1.1 La soddisfazione degli Ospiti/Utenti

*La nostra Società ha il **dovere** nei confronti degli ospiti/utenti che acquistano il bene/servizio di assistenza, qualsiasi esso sia dal punto di vista della gravità e dell'autonomia.*

*La soddisfazione degli ospiti/utenti richiede un impegno costante alla qualità, all'innovazione e al servizio più efficiente ed efficace possibile. Ciò implica non solo la rispondenza dei servizi prestati dalla Cooperativa alle esigenze attuali di chi li acquista, ma anche l'orientamento ad **anticipare i bisogni futuri** di quella parte di popolazione fragile a cui noi ci rivolgiamo.*

1.2 La valorizzazione e il rispetto delle persone

*E' un altro **dovere** che abbiamo verso chi lavora con noi.*

Argenta Srl si adopera per far sì che i propri operatori siano sempre messi nelle condizioni migliori per esprimere il loro potenziale di intelligenza e le loro capacità. Nel nostro lavoro i comportamenti sono improntati al pieno rispetto della dignità della persona. La Società esclude qualsiasi discriminazione legata a razza, sesso, età, religione e convinzione politica, e assicura l'equità nella gestione, riconoscendo nel merito nelle prestazioni di lavoro e nelle potenzialità professionali i criteri determinanti per gli sviluppi retributivi e di carriera. La trasparenza dei comportamenti e la comunicazione aperta e continua sono fondamentali per accrescere il coinvolgimento del gruppo e la motivazione di chi opera con noi.

La creazione del valore, la soddisfazione degli utenti, la valorizzazione e il rispetto delle persone sono i tre valori chiave che orientano la nostra condotta.

Essi traggono forza da un valore più generale e distintivo che al tempo stesso concorrono ad alimentare:

*- **l'orgoglio di appartenere**, manifesta l'identità peculiare dell'azienda. La Società è portatrice di una pluralità di conoscenze, di esperienze e di culture che condividono il medesimo senso di appartenenza. Promuovere e valorizzare le interdipendenze e le complementarità offerte dalla dimensione della Società, costituisce un fondamentale fattore di sviluppo e di competitività. Accanto a questi valori e in sinergia con essi si collocano alcuni principi guida che costituiscono il sistema di riferimento per le politiche della Società **Argenta Srl** e per il comportamento delle sue persone;*

*- **l'integrità e il rigore**, che nella propria attività di lavoro e nelle relazioni all'interno o all'esterno della Società, tutte le persone adottano comportamenti ispirati alla massima trasparenza, freschezza e correttezza, nel pieno rispetto del Codice Etico che l'azienda si è data e che si*

richiama nella sua interezza. Nella gestione aziendale, integrità e rigore implicano, inoltre, la ferma adesione al dovere di perseguire la crescita di valore dell'azienda in sintonia con le aspettative che emergono dal contesto sociale, dall'esperienza dall'innovazione e dall'evoluzione dei bisogni sociali relativi all'assistenza che offriamo.

1.3 La volontà di competere

*La società **Argenta Srl** ritiene che la propria identità culturale sia un elemento di forza nella sua espansione sul mercato. Nondimeno, considera un importante fattore di crescita l'integrazione e la valorizzazione dei diversi contesti culturali del territorio in cui opera, verso i quali si pone in un atteggiamento di costante apertura e sensibilità alle istanze dell'ambiente sociale.*

1.4 Le attività e i servizi

*Il nostro modello di gestione si prefigge di conseguire il benessere psico-fisico degli assistiti ed una migliore qualità della vita, **facendo dipendere i tempi dei processi del lavoro e delle procedure organizzative, essenzialmente dai tempi di vita quotidiana delle persone di cui ci prendiamo cura** e sempre nel pieno rispetto dell'identità e dignità di ognuno.*

La gestione è strutturata secondo le seguenti fasi principali:

- *Conoscenza dell'Ospite e della sua famiglia*
- *Programmazione dell'assistenza (PAI)*
- *Momento Operativo*
- *Controllo*
- *Valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva.*

2. La RSA Residenza *Villa Anna*

*La RSA Residenza **Villa Anna** è un luogo in cui si coniugano sicurezza eccellenza dei servizi ed eleganza della Struttura.*

*Essere Ospiti della RSA Residenza **Villa Anna** dà la possibilità di accedere ad un ampio ventaglio di servizi assistenziali 24 ore su 24, in un ambiente protetto e sereno, senza rinunciare all'indipendenza e all'autonomia dei propri spazi. La RSA Residenza **Villa Anna** è una struttura privata in attesa di convenzionamento con la Regione Basilicata, tramite l'ASM territoriale. Le Unità d'offerta della RSA Residenza **Villa Anna** per la legislazione della Regione Basilicata si articolano in R1, R2, R2 Demenze, R2 Alzheimer, R3.*

La RSA Residenza *Villa Anna* è composta:

Piano seminterrato dove troviamo:

- *Cucina centrale*
- *Lavanderia*
- *Spogliatoi Personale*
- *Depositi/Locali tecnici*
- *Camera Ardente*

Al piano terra

In **Piazza Vittorio Veneto** troviamo :

- *la Reception*
- *una grande palestra di riabilitazione attrezzata*
- *ambulatorio*
- *il locale parrucchiere/pedicure*
- *bar*
- *gli uffici amministrativi (Direzioni, Personale, Risorse Umane, Segreteria ed Amministrativi)*
- *Terapia Occupazionale*
- *Chiesetta*
- *hall d'ingresso - Uscita*
- *servizi igienici.*

In **Viale dei Sassi - Nucleo R2 Demenze** con 18 posti letto, troviamo:

- *giardino terapeutico, protesico e sicuro*
- *le camere sia singole che doppie*
- *la sala da pranzo con soggiorno arredato e TV*
- *la guardiola ed infermeria*
- *la cucina dispensa di piano*
- *il bagno assistito*
- *il deposito per il pulito e lo sporco*

In **Viale Carlo Levi –Nucleo R2 Alzheimer** con 17 posti letto, troviamo:

- *giardino terapeutico, protesico e sicuro, posto al centro dei due Nuclei*

- *le camere sia singole che doppie*
- *la sala da pranzo con soggiorno arredato e TV*
- *la guardiola ed infermeria*
- *la cucina dispensa di piano*
- *il bagno assistito*
- *il deposito per il pulito e lo sporco*

Al primo piano troviamo 3 Nuclei abitativi

Via Matera - Nucleo R1 stati vegetativi/sla con 18 posti letto :

- *camere sia singole che doppie*
- *sala da pranzo con soggiorno arredato e TV*
- *guardiola*
- *infermeria*
- *cucina*
- *dispensa di piano*
- *bagno assistito*
- *deposito per il pulito e lo sporco*
- *terrazzi coperti*

Via Milano - Nucleo R2 non autosufficienti con 17 posti letto:

- *camere sia singole che doppie*
- *sala da pranzo con soggiorno arredato e TV*
- *guardiola*
- *infermeria*
- *cucina*
- *dispensa di piano*
- *bagno assistito*
- *deposito per il pulito e lo sporco*
- *terrazzi coperti*

Via Ginosa – Nucleo R3 lungoassistenza con 17 posti letto:

- *camere sia singole che doppie*
- *sala da pranzo con soggiorno arredato e TV*
- *guardiola*
- *infermeria*
- *cucina*
- *dispensa di piano*
- *bagno assistito*
- *deposito per il pulito e lo sporco*
- *terrazzi coperti.*

2.1 Le rette giornaliere R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale)

La fascia economica delle Rette è compresa fra

70,00€ e 90,00€/gg

comprensiva del servizio di pedicure, di parrucchiera (una volta al mese piega/taglio), di lavanderia, di stireria e gestione del guardaroba.

*Il pagamento della retta dà diritto di godere del trattamento sanitario, infermieristico, fisioterapico, terapeutico-occupazionale, socio-ricreativo e del trattamento alberghiero, oltre che dei servizi generali e collettivi predisposti dall'Ente Gestore, meglio specificati nel “**Contratto di Ingresso**” della RSA, messo a disposizione e sottoscritto dell'utenza.*

Restano escluse le spese per eventuali forniture protesiche ed il trasporto; salvo per quest'ultimo in caso di trasporto in urgenza in ospedale, e l'utilizzo del telefono in uscita.

Al momento dell'ingresso dell'Ospite, allo stesso è richiesto altresì, un deposito infruttifero a titolo di cauzione di:

- *€ 2.000,00 (duemila/00).*

Tale deposito sarà su richiesta restituito a seguito di dimissione o decesso dell'ospite, entro 15 giorni dal pagamento della fattura di saldo, oppure in caso di pagamento mezzo RID entro 2 mesi.

NOTA

Le camere singole, sono gestite dal Medico Coordinatore Sanitario, in funzione, del carico assistenziale dell'utenza e del governo del "tour over" uomo con donna e viceversa, e di norma non hanno supplemento di retta. L'utenza che dovesse fare richiesta sulla base di ragionevoli esigenze assistenziali, di camera singola, compatibilmente con la disponibilità, si vedrà applicato un supplemento del 15% sulla retta.

2.2 Relazioni con il pubblico – Reception

L'ufficio relazione con il pubblico – Reception è aperto al pubblico, per tutte le informazioni del caso, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 14.30 alle 18.00, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 15.00 alle 17.30; In caso di necessità comunque è sempre possibile essere ricevuti in altri orari, fissando un appuntamento.

*Le informazioni sanitarie possono essere ottenute negli orari affissi in bacheca e comunicati agli ospiti ed alle loro famiglie. E' possibile avere colloqui in momenti diversi su appuntamento, ciò per affermare il carattere di "Struttura aperta" della RSA Residenza **Villa Anna**.*

2.3 Prevenzione atti di violenza contro operatori.

Il Ministero della Salute nel 2007 ha emanato la Raccomandazione n. 8 volta a prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari. Si tratta del primo provvedimento italiano di livello governativo in cui si prende atto della alta frequenza di episodi di violenza, verbale e/o fisica, a danno degli operatori sanitari, socio sanitari e sociali.

*La RSA Residenza **Villa Anna** ha recepito i contenuti della raccomandazione ministeriale che sono diventati parte integrante delle condizioni contrattuali per l'ingresso dell'Ospite in RSA.*

La violazione delle procedure di prevenzione contro gli atti di violenza a danno degli operatori della struttura comporta la risoluzione del Contratto e conferisce ad Argenta Srl la facoltà di attivare le procedure di dimissioni dell'Ospite nel rispetto delle previsioni di legge.

*Questa decisione si inserisce in un progetto globale di prevenzione, riduzione e gestione del rischio clinico, che coinvolge tutto il personale della RSA Residenza **Villa Anna**, nonché gli ospiti e loro familiari/conoscenti. Tali soggetti devono essere parte attiva e collaborare tra loro affinché l'obiettivo di minimizzare il verificarsi di eventi avversi sia raggiungibile.*

3. Cosa offriamo!

3.1 L'accoglienza

Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole, in quanto costituisce un fondamentale cambiamento logistico, psicologico e sociale da parte dell'anziano: nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e ciò, spesso, fa insorgere resistenze e difficoltà. Per questo motivo l'accoglienza richiede una programmazione ed una realizzazione attenta e preparata, che segue appositi protocolli aziendali.

Gli Ospiti della RSA e le loro Famiglie vengono accolti e messi in condizione di inserirsi serenamente e sentirsi da subito ben voluti ed accolti familiarmente, successivamente vengono seguiti nella preparazione delle pratiche burocratiche.

Dopo il disbrigo delle pratiche burocratiche, l'Ospite e la Famiglia vengono accompagnati nel nucleo, per conoscere la propria "via di residenza".

La stanza, il letto, e la persona con la quale dovrà condividere l'ospitalità per conoscere l'ambiente, la funzionalità e gli altri ospiti.

L'attenzione primaria è quella di non lasciare mai l'Ospite solo e renderlo gradualmente cosciente della nuova situazione, evitando di farlo sentire "agredito" ed ospedalizzato. La visita, la compilazione della cartella e tutti gli atti sanitari vengono eseguiti con naturalezza e con calma, agevolando il dialogo, fino a che l'Ospite e la Famiglia non si sentano perfettamente inseriti e a proprio agio.

3.2 La Residenzialità

Tutte le camere dispongono di letti snodabili ideali anche per persone allettate. Ciascun ospite dispone di un capiente armadio per gli indumenti e di un comodo comodino per riporre i piccoli oggetti personali.

Giornata tipo in RSA:

<i>Ore</i>	<i>7,15</i>	<i>sveglia e alzate</i>
<i>Ore</i>	<i>8.00</i>	<i>colazione</i>
<i>Ore</i>	<i>9.30</i>	<i>attività di animazione e terapia occupazionale</i>
		<i>idratazione</i>
		<i>attività di fisiochinesiterapia</i>
		<i>visita medica programmata</i>
<i>Ore</i>	<i>12.00</i>	<i>pranzo</i>

Ore	13.00	<i>igiene e riposo pomeridiano</i>
Ore	14.30	<i>merenda</i>
Ore	15.00	<i>attività di animazione programmate su base settimanale attività di fisiochinesiterapia</i>
Ore	16.30	<i>idratazione</i>
Ore	18.00	<i>cena e momento distensivo</i>
Ore	19.00	<i>sistemazione nelle camere e preparazione per la notte.</i>

3.3 I momenti di visita

Le visite dei familiari sono assolutamente auspicabili ed attese.

I parenti accedono alla struttura senza particolari vincoli di orario; il personale, collaborando con i visitatori, riesce ad armonizzare questo libero accesso con il rigore dei momenti della visita medica, del pasto e del riposo. Dalle ore 20.00 le visite sono ammesse previo consenso del Medico Coordinatore Sanitario. Durante il momento del pasto, la presenza del familiare è permessa solo se autorizzati dal Medico Coordinatore Sanitario.

Sono permesse, in relazione alle condizioni dell'Ospite e previa autorizzazione del Medico Coordinatore Sanitario, uscite con i familiari anche di diversi giorni. In tal caso il personale infermieristico si fa carico di preparare e consegnare agli accompagnatori la terapia necessaria per tutta la durata della permanenza fuori dalla struttura.

Non è consentita la presenza di personale esterno (badanti, assistenti alla persona).

3.4 La ristorazione

Il menù, preparato su base settimanale, è giornalmente esposto in reparto e consente diverse possibilità di scelta. Può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari degli Ospiti, o per particolari problemi di masticazione e deglutizione o per presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti, e altre patologie individuate nel PAI.

I pazienti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione. È vietato introdurre alimenti preparati in casa, o che non risultino possedere apposita rintracciabilità circa la provenienza degli ingredienti.

Menu' tipo per RSA

COLAZIONE tè, caffè, latte, miele, marmellata, biscotti / fette biscottate / pane o torta preparata dai cuochi della struttura.

BEVANDE Bevande acqua e vino (bianco e rosso) in quantità relazionata alle condizioni dell'Ospite, the, caffè d'orzo o se richiesto e consentito di tipo normale.

TIPO MENU'

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
PRANZO							
Primo piatto	Pasta al pesto o Pastina	Risotto con asparagi	Gnocchi con pomodoro	Pasta al ragù	Pasta e fagioli	Risotto al pomodoro	Cannelloni
Secondo piatto	Polpette di zucchine	Hamburger con fontina	Platessa gratinata	Scaloppine al vino bianco	Filetto di merluzzo al limone	Pollo al forno	Arrosto di maiale
Contorno	Carote con olio e prezzemolo	Cicoria con olio	Cavolfiori Gratinati	carote con olio e limone	Insalata mista	Patate al forno	Verdure lesse
Frutta	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca
MERENDA	Fette biscottate con marmellata	Succo di frutta	The al limone	yogurt	Plum cake	Budino	Gelato
CENA							
Primo piatto	Crema di patate o Pastina	Minestra di porri	Zuppa di farro	Crema di asparagi	Pastina	Minestrone	Crema di legumi
Secondo piatto	Platessa al limone	Formaggi	Affettati misti	Insalata di tonno e patate	Frittatina al prosciutto	Affettati misti	Formaggi misti
Contorno	Erbette olio e aglio	Zucchine trifolate	Erbette all'olio		Piselli stufati	Carote al prezzemolo	Spinaci saltati
Frutta	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca	Frutta fresca

VARIAZIONI AL MENU: RISO E PASTA IN BIANCO O AL POMODORO, CARNE BIANCA, FORMAGGI MAGRI, PROSCIUTTO COTTO, VERDURE BOLLITE, INSALATA MISTA. NEL CASO DI DOPPIO SECONDO O DOPPIO CONTORNO, SEGNARE LA LETTERA INIZIALE DEL PIATTO SCELTO NELLA CASELLA.

3.5 Il servizio di riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale

La RSA Residenza *Villa Anna* è dotata di una grande palestra modernamente attrezzata e da un box di fisioterapia dotati di attrezzature all'avanguardia.

I trattamenti riabilitativi sono eseguiti da Fisioterapisti specializzati, che, in base alle esigenze del singolo ospite, operano sia in palestra che nei nuclei.

Il terapeuta incaricato, al momento dell'ingresso Ospite in struttura, esegue la valutazione dello stesso ed in sinergia con l'Equipe sanitaria stende un protocollo di assistenza personalizzato (PAI) sotto il benestare del Medico Coordinatore Sanitario, ciascun ospite è, poi, affidato ad un unico terapeuta, con il quale si instaura un rapporto continuativo, di fiducia e reciproca collaborazione.

3.6 Il servizio di terapia occupazionale

La Terapia Occupazionale mira a sviluppare, recuperare o mantenere le abilità di vita quotidiana e lavorative attenendosi alle linee guida per pazienti con demenza. Propone interventi terapeutici che si focalizzano adattando l'ambiente, modificando il compito, insegnando abilità o la famiglia e il paziente allo scopo di aumentare la partecipazione nelle performance delle attività quotidiane significative per la persona demente.

L'attività di Terapia Occupazionale con la supervisione del Medico Coordinatore Sanitario si integra con le attività sanitarie del PAI (Piano Assistenziale Integrato) con lo scopo di per:

- *valorizzare la persona nella sua globalità*
- *rafforzare le capacità funzionali*
- *attivare e mantenere l'interesse per una socialità viva e positiva e sostenere l'autostima.*

Il terapeuta occupazionale costruisce la storia dell'Ospite/Utente della sua famiglia (caregiver), attraverso il metodo dell'intervista, dell'osservazione e della valutazione. Tali attività comunque sono svolte nel rispetto delle esigenze della persona, delle loro specificità personali e dei loro sogni di esprimere se stessi..

3.7 Spazi terapeutici per le persone affette da Alzheimer.

Oggetti e pensieri che diventano una cura. Diversi studi hanno messo in evidenza la valenza terapeutica dell'ambiente, uno spazio in sintonia con le esigenze psicosensoriali delle persone che lo abitano. Per le persone affette da Alzheimer è fondamentale che l'ambiente e gli oggetti si modulino intorno.

I nuclei dedicati ad ospitare persone affette da patologie Alzheimer e Demenze sono provvisti di un giardino Alzheimer dedicato, protetto, attrezzato con camminamenti terapeutici, zona agro terapia, aroma terapia, floricultura, panchine relax ecc.. Cosa importante è sapere che il giardino dedicato alle esigenze dell'Ospite/Utente consente la diminuzione dei trattamenti farmacologici.

3.8 Parrucchiera

Questo servizio è disponibile e a pagamento con apposita richiesta presso la Reception.

3.9 Il servizio religioso in RSA

Il servizio religioso garantisce l'assistenza spirituale agli Ospiti/Utenti che la richiedono, nonché la celebrazione, nella chiesetta Madonna della Bruna della struttura e della recita del S.S. Rosario con frequenza settimanale.

3.10 La corrispondenza

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata ai destinatari a cura della Reception, che si farà carico anche di provvedere all'inoltro di quella eventualmente in partenza.

3.11 Gli oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro. Tali beni devono essere depositati presso l'Amministrazione della struttura, che rilascerà debita ricevuta. La struttura è libera da ogni responsabilità qualora dovessero essere sottratti o smarriti oggetti di valore o somme di denaro non dichiarati. Precisamente in merito ad ausili quali protesi acustiche, protesi dentarie, occhiali, la Struttura non si assume alcuna responsabilità qualora l'ospite non sia in grado di gestirli correttamente, determinandone la rottura e/o lo smarrimento.

3.12 Tutela della privacy

*La RSA Residenza **Villa Anna** assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personali. E' assicurata la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'utente, i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso se possibile o ai famigliari più stretti e comunque firmatari dell'impegnativa d'ingresso. Inoltre alla prima prestazione è nostra cura la compilazione del modulo di consenso del trattamento dei dati.*

3.13 Documentazione

La Documentazione può essere richiesta, dietro compilazione di apposito modulo a disposizione c/o la Reception, riconoscendo un costo di segreteria.

3.14 Emergenze, norme antincendio ed antinfortunistiche

*Nel rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza, nella RSA Residenza **Villa Anna** è stato predisposto un Piano di Emergenza, con specifiche procedure normative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.*

Il Piano di Emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;*
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;*

- *delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.*

Gli operatori sono stati addestrati per intervenire in caso di incendio e tutelare la salute degli Ospiti. Il Piano è coordinato da responsabili designati della sicurezza e prevenzione.

I cartelli di indicazione facilmente intelligibili disposti in tutta la struttura, facilitano anche gli spostamenti in caso di emergenza.

3.15 Le assenze

Le assenze degli ospiti dal nucleo di residenza, sia per ricovero ospedaliero che per motivi diversi, non danno luogo a sospensione dell'intera retta e dei servizi aggiuntivi sia da parte dei privati che da parte dei Comuni od enti tenuti al pagamento. Le assenze consecutive per un totale di 20 giorni non garantiscono il mantenimento del posto letto non utilizzato, salvo la eventuale disponibilità degli interessati al pagamento della retta del "vuoto per pieno" dello stesso. Al momento del rientro è necessaria la rivalutazione da parte del Medico Coordinamento Sanitario, per accertare la condizione sanitaria dell'Ospite.

3.16 Le dimissioni

a) Dimissioni anticipate dell'ospite in RSA

L'ospite e/o l'Obbligato, hanno facoltà di recedere in qualsiasi tempo inviando comunicazione scritta, compilando l'apposito modulo da ritirare in Reception. Le dimissioni anticipate vanno date con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni; essi decorrono dal giorno successivo alla loro presentazione; in caso contrario l'ospite sarà comunque tenuto al versamento della retta relativa al mancato preavviso.

b) Dimissioni/Trasferimento ad altra Struttura e/o al Domicilio

In caso di dimissioni/trasferimento, ad altra Struttura e/o al domicilio, da parte dell'ospite, per assicurare la continuità delle cure, il Medico Coordinamento Sanitario predispone una lettera di Dimissione Medica ed una lettera di Dimissione Infermieristica.

c) Dimissioni per insolvenza

L'Ente, in caso di grave insolvenza, potrà, previa comunicazione agli Obbligati, ai familiari (ad eventuali altri soggetti aventi causa) ed all'ASM, procedere ad effettuare le dimissioni dell'ospite nella forma assistita, secondo quanto previsto dalla normativa regionale vigente. L'Ospite e/o l'Obbligato è tenuto in ogni caso a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura di 5 euro per ogni mese di ritardo, e comunque, in caso di pagamento oltre 60 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 3

giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale ed eventualmente agire presso le sedi competenti per il recupero dei crediti. Nel caso in cui l'Ospite non lasciasse la struttura entro i 3 giorni, l'Ente si riserva di procedere alle dimissioni assistite nelle modalità previste dalla normativa vigente sopra esplicitate.

d) Dimissione da parte della RSA

1) Qualora la permanenza dell'ospite presso la RSA, a giudizio del Medico Coordinatore Sanitario, dovesse risultare inconciliabile con i servizi della Residenza, per intervenute nuove e diverse patologie fisiche oppure per comportamenti pretenziosi dell'ospite e o dei familiari, che la struttura non può soddisfare o che siano tali da mettere in discussione il rapporto di fiducia reciproco, tale da non consentire la condivisione di percorsi curativi, sanitari e socio assistenziali, si riserva la facoltà di disporre in qualsiasi momento le dimissioni dell'Ospite, con un preavviso di 15 giorni salvo comprovate urgenze, secondo quanto previsto dalla normative di legge vigenti. Tale facoltà sarà inoltre applicata anche nei casi in cui gli ospiti ed i suoi familiari, per diverse ragioni, dovessero far accedere in RSA, persone estranee (professionisti/specialisti) con lo scopo di compiere atti, pratiche o visite mediche, senza aver richiesto (tramite modulo in Reception) ed ottenuto debita autorizzazione del Medico Coordinatore Sanitario.

La Direzione Generale della RSA, inoltre, si riserva la facoltà di dimettere l'Ospite qualora i comportamenti tenuti dallo stesso e dai suoi familiari, violino i contenuti del Codice Etico di Comportamento ed in particolare quelli relativi alla prevenzione degli atti di violenza contro operatori e relative procedure, che formano parte integrante del Contratto di Ingresso e del percorso di gestione del rischio clinico approvato dalla cooperativa in applicazione della Legge regolante la materia.

Matera, 19 settembre 2019

4. ALLEGATI

4.1 Carta dei Diritti dell'Anziano

ART.1

Diritto degli anziani ad accedere alla “qualità totale” del vivere umano in cui consiste la sostanza del bene comune.

ART. 2

Diritto al mantenimento delle condizioni personali dell'anziano al più alto grado possibile di autosufficienza sul piano mentale, psichico e fisico.

ART. 3

Diritto alle cure preventive e riabilitative di primo, secondo e terzo grado.

ART. 4

Diritto ad ottenere gratuitamente le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l'ambiente sociale e ad evitare il degrado fisico e psichico: protesi acustiche e dentarie, occhiali e altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro alla propria persona.

ART. 5

Diritto a vivere in un ambiente familiare ed accogliente.

ART. 6

Diritto ad essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativo od ospedaliero da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana.

ART. 7

Diritto degli anziani ad essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro sensi di pudicizia, salvaguardando la loro intimità personale.

ART. 8

Diritto ad avere garantito un reddito che consenta non solo la loro mera sopravvivenza, ma la prosecuzione di una vita sociale normale, integrata nel proprio contesto ed in esso il diritto all'autodeterminazione e all'autopromozione.

ART. 9

Diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate e impiegate a vantaggio del bene comune.

ART. 10

Diritto a che lo Stato, con il generoso apporto del volontariato e la paritaria collaborazione del settore non profit, predisponga nuovi servizi informativi – culturali e strutture atte a favorire l'apprendimento di nuove acquisizioni mirate a mantenere gli anziani attivi e protagonisti della loro vita, nonché partecipi dello sviluppo civile della comunità

4.2 Scheda di segnalazione di disservizi, reclami e suggerimenti

RSA

Nota: Il presente modulo può essere richiesto in Reception ogni qualvolta l'ospite ed o il familiare volesse segnalare disservizi, reclami e suggerimenti.

La segnalazione ha luogo in forma:

Verbale	
Telefonica	<input type="checkbox"/>
Con lettera	<input type="checkbox"/>
Con modulo	<input type="checkbox"/>

Da parte del Sig./ra

--

Residente a:

--

Recapito telefonico:

--

Contenuto della segnalazione


--

Ricevuta il giorno dall'operatore

Firma dell'operatore Firma dell'utente
(facoltativa)

NOTA: La procedura deve essere evasa entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.

■ **CARTA DEI SERVIZI RSA - Residenza *Villa Anna***

La risposta all'utente ha avuto esito immediato SI NO

In caso di risposta negativa, si trasmette segnalazione a:

Presidente dell'Ente Gestore

Medico Coord. Sanitario

In data _____

Risoluzione del caso segnalato

**FAC -
SIMILE**

Posta agli atti il

4.3

Questionario conoscitivo sulla Qualità dei Servizi

Nota: Tale questionario per conoscere l'indice di soddisfazione degli ospiti della RSA viene distribuito alle famiglie una volta all'anno, indicativamente nel mese di _____ di ogni anno.

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere cortesemente il Suo parere sul soggiorno presso questa RSA. Ogni Suo suggerimento o consiglio è per noi di grande aiuto per migliorare la qualità del servizio prestato. I dati da Lei forniti verranno trattati nel più assoluto riserbo. La ringraziamo in anticipo per la Sua preziosa collaborazione e La preghiamo, una volta completata la compilazione del presente questionario, di depositarlo nell'apposita cassetta situata all'ingresso della Struttura .

Il Medico Coordinatore Sanitario

Il Presidente

.....
Dati generali relativi all'ospite/famiglia

Data di restituzione del questionario.....

Nucleo di permanenza (Via).....

Età ospite.....

FAC -
SIMILE

Compilatore

Ospite

Ospite

Uomo

Donna

Parente

Altro

Ingresso in Struttura il

• **In caso di ricovero programmato**

1) Ha avuto particolari difficoltà a contattare il nostro centralino? SI NO

Se sì quali.....

2) Come valuta la disponibilità del centralino?

buona

sufficiente

scarsa

insufficiente

3) Come giudica il tempo di attesa tra la prenotazione ed il ricovero?

breve

accettabile

lungo

4) Come ritiene la richiesta di documentazione?

eccessiva sufficiente scarsa insufficiente

***Accoglimento – Accettazione**

1) Ha avuto subito una persona a disposizione? SI NO

2) Le sono stati comunicati subito nucleo e posto letto? SI NO

3) Come giudica la disponibilità del personale che l'ha accolta in struttura?

buona sufficiente scarsa insufficiente

4) Come valuta la visita medica ed il primo colloquio?

buona sufficiente scarsa insufficiente

5) Come valuta il servizio offerto dalla Direzione Amministrativa?

buona sufficiente scarsa insufficiente

6) Come giudica nel complesso la fase di accoglimento?

buona sufficiente scarsa insufficiente

***Degenza in reparto**

1) Come valuta l'assistenza prestata dal personale medico?

buona sufficiente scarsa insufficiente

2) Come valuta l'assistenza prestata dal personale infermieristico?

buona sufficiente scarsa insufficiente

3) Come giudica il personale di nucleo?

cortese poco cortese efficiente poco efficiente

4) E' stato informato sulle regole e sui servizi di Reparto? SI NO

5) Come giudica la pulizia delle camere?

buona sufficiente scarsa insufficiente

■ CARTA DEI SERVIZI RSA - Residenza *Villa Anna*

6) *E dei servizi igienici?*

buona sufficiente scarsa insufficiente

7) *Come giudica la pulizia delle lenzuola?*

buona sufficiente scarsa insufficiente

8) *Come giudica la gestione del guardaroba?*

buona sufficiente scarsa insufficiente

9) *Si è sentito ascoltato nelle richieste?*

SI NO

10) *Come giudica la Sua libertà di movimento ed espressione?*

buona sufficiente scarsa insufficiente

11) *Reputa sufficiente l'assistenza religiosa offerta dalla struttura?* SI NO

* Cibo

1) *Come valuta la qualità del cibo?*

buona sufficiente scarsa insufficiente

2) *E la quantità?*

buona sufficiente scarsa insufficiente

3) *E la presentazione?*

buona sufficiente scarsa insufficiente

4) *E la varietà?*

buona sufficiente scarsa insufficiente

5) *L'orario dei pasti è soddisfacente?*

SI NO

* Comfort di reparto

6) *L'organizzazione del reparto in genere è :*

buona sufficiente scarsa insufficiente

■ **CARTA DEI SERVIZI RSA - Residenza *Villa Anna***

7) L'orario di visita è soddisfacente? SI NO

8) La disponibilità verso i pazienti degli operatori sanitari è :

buona sufficiente scarsa insufficiente

9) L'informazione sulla diagnosi e sulla conseguente terapia da parte dei medici è :

buona sufficiente scarsa insufficiente

10) La qualità dei rapporti umani in reparto è :

buona sufficiente scarsa insufficiente

11) Il comfort in reparto è :

buono sufficiente scarso insufficiente

12) Ritiene che gli spazi adibiti agli ospiti siano sufficienti? SI NO

13) Il servizio di riscaldamento/condizionamento è :

buono sufficiente scarso insufficiente

*** Servizi di Parrucchiera e Pedicure**

14) Reputa soddisfacenti i servizi di Parrucchiera e Pedicure ? SI NO

Se no perché?

*** Servizio di Terapia occupazionale**

15) Come giudica le attività proposte?

buone sufficienti scarse insufficienti

16) Come giudica la disponibilità del Terapista?

buona sufficiente scarsa insufficiente

*** Servizio di fisioterapia**

17) Ha usufruito del servizio di fisioterapia? SI NO

18) Come giudica il tempo dedicato a questo servizio?

buono sufficiente scarso insufficiente

■ **CARTA DEI SERVIZI RSA - Residenza *Villa Anna***

19) *Come giudica le informazioni in merito al servizio?*

buone *sufficienti* *scarse* *insufficienti*

20) *Come valuta la disponibilità degli operatori?*

buona *sufficiente* *scarsa* *insufficiente*

Valutazioni conclusive

1) *Complessivamente la permanenza è soddisfacente?*

molto *abbastanza* *poca* *per nulla*

2) *Se ha avuto occasione di ricoverarsi in altre Strutture, la qualità delle prestazioni ricevute in questa RSA è stata:* *migliore* *peggiore* *uguale*

Se diversa perché?.....

3) **Cosa suggerisce di migliorare?**

Accettazione *Amministrazione* *Servizio Medico* *Fisioterapia*

Servizio Infermieristico *Servizio Operatori Socioassistenziali*

Pulizie in camera *Qualità del cibo* *Animazione*

Altro.....

Osservazioni

FAG -
SIMILE