

Gentile Signore/a

Nel ringraziarla per aver scelto la nostra struttura, La invitiamo a prendere visione della nostra Carta dei Servizi. È un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra realtà, i servizi offerti e gli obiettivi che la AURA SRL operante all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale di Andria, si propone, per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

Questa Carta vuole essere un primo strumento, semplice e facile, per agevolare le persone residenti, i familiari, e quanti in futuro si troveranno nella necessità di usufruire della struttura. L'obiettivo è quello di creare un clima di reciproca stima, nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie per la condivisione d'indirizzi al fine di perseguire un'operatività corretta e gratificante sia per chi la eroga sia per chi la riceve.

All'interno di questo documento, al fine di fornire un corretto e trasparente rapporto sull'erogazione dei vari servizi, saranno descritte le prestazioni e le relative modalità d'erogazione.

La presente Carta ha come scopo principale la tutela dei diritti del Paziente: il suo contenuto, che va al di là della formale offerta di garanzia, attraverso il riconoscimento della capacità di controllo diretto sulla qualità dei servizi offerti, risulta coerente con le prescrizioni dell'art.14 del d.lgs. n°502/1192 sul riordino della disciplina in materia sanitaria.

È noto che l'ingresso di una Persona anziana in una struttura residenziale, anche se determinata da una grave compromissione delle condizioni di salute e d'autonomia, che la famiglia e di servizi territoriali non sono più in grado di affrontare, costituisce un passaggio difficile. Per questo riteniamo opportuno, non solo assicurare ai residenti tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali necessarie, ma anche creare un clima all'interno della residenza attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola persona.

Le motivazioni che ci hanno portato e convinto a redigere questa Carta sono i bisogni dei nostri cari entrati in una condizione di fragilità e in parallelo anche i nuovi bisogni e le nuove esigenze delle famiglie che aumentano sempre di più, sia in quantità sia in qualità; i servizi di conseguenza devono adeguarsi alle richieste ed alle oggettive esigenze emergenti e la Carta dei Servizi rappresenta, a tal fine, uno strumento per rispondere alle necessità di trasparenza delle attività che vengono svolte dalla RSA "Madonna della Pace".

Grati dell'attenzione che ci ha riservato La invitiamo voler usufruire della nostra offerta specialistica ed a segnalarci quanto ancora non presente nella nostra offerta sanitaria per poter ampliare il numero dei nostri servizi.

Cordiali saluti.

La Direzione.

La Carta dei Servizi della RSA Madonna della Pace, elaborata ai sensi dell'art.13 della L.238/2000, art.6 del D.M.308/2001 e art.6 della L. R.n.4/2007, intende fornire agli utenti tutte le informazioni necessarie per usufruire dei diversi servizi, con l'indicazione dei relativi standard di qualità, nel modo più agevole e con il maggiore beneficio.

La RSA Madonna della Pace intende, in tal modo, assicurare trasparenza e accessibilità ai servizi offerti, fornendo all'utenza e al territorio piena informazione su: le prestazioni, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso ai servizi, le regole che stanno alla base del rapporto tra la RSA Madonna della Pace e l'utenza, nonché i modi e i tempi in cui vengono fornite le prestazioni, con la convinzione che ciò rappresenti il primo passo per migliorare la qualità dei servizi offerti.

La Carta Servizi intende costituire uno strumento dinamico di partecipazione e trasparenza, e si rivolge non solo ai diretti fruitori dei servizi, ma anche alle reti familiari che si prendono cura dei propri cari bisognosi di assistenza, in modo da sostenere e aiutare "chi aiuta".

La "Carta dei Servizi" è una guida volta alla tutela dei diritti dell'utente, attraverso il rispetto di principi ispiratori che accompagnano l'intero iter operativo, dall'accoglienza dell'utente, all'erogazione del servizio richiesto, fino al termine del rapporto lavorativo.

MISSION

Fornire servizi di aiuto, assistenza, sostegno e cura a coloro che si trovano in una condizione di disagio fisico, psichico e sociale, al fine di produrre una migliore condizione assistenziale in tutti i soggetti anziani.

I principi fondamentali che regolano il rapporto con l'utenza sono:

- 1) **Eguaglianza:** "nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche"
- 2) **Imparzialità:** "i soggetti erogatori hanno l'obbligo d'ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità"
- 3) **Rispetto**
- 4) **Diritto di scelta:** "l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio"
- 5) **Partecipazione:** "il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio"
- 6) **Efficacia ed efficienza**
- 7) **Continuità del servizio:** "l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni"
- 8) **Oggettività dell'informazione**

CARTA DEI SERVIZI

La concreta attuazione di questi principi porta alla:

Promozione efficace dei diritti

Tutela dei diritti

Accompagnamento a scelte responsabili

Qualità professionale

Personalizzazione degli interventi

Progettazione e valutazione partecipata degli interventi

La RSA Madonna della Pace si impegna a garantire il rispetto dei principi fondamentali attraverso:

- **La selezione e la formazione di tutto il personale**

La scelta del personale e la sua formazione vengono effettuate prendendo in considerazione oltre alla qualità professionale, le esperienze lavorative e le capacità tecniche, anche la condivisione dei principi fondamentali e una predisposizione ai contatti umani scevra da pregiudizi;

- **La valorizzazione delle risorse umane**

Il riconoscimento dei lavoratori come risorsa fondamentale per la qualità dei servizi implica per la RSA Madonna della Pace:

- La realizzazione di un ambiente di lavoro sereno e amichevole, in cui le capacità di ogni lavoratore e collaboratore possano essere evidenziate e riconosciute
- Garantire ad ogni lavoratore il pieno rispetto dei contratti di lavoro e delle connesse normative e il rispetto di quanto stabilito dal Testo Unico per la Sicurezza sul Lavoro (D. Lgs. 81/2008) e dalla normativa vigente in materia di tutela della Privacy
- Sviluppare in ogni lavoratore un senso di gratificazione e di appartenenza
- Accrescere le competenze tecnologiche degli operatori per offrire nuove tipologie di attività ricreative e di supporto alle terapie

- **La consulenza**

Fornita dal coordinatore e/o dal personale incaricato dell'accoglienza e della pianificazione degli interventi con lo scopo di effettuare un'accurata analisi delle esigenze dei pazienti e illustrare dettagliatamente tutte le opportunità assistenziali anche al di fuori di quelle offerte dalla RSA Madonna della Pace e proporre soluzioni ottimali;

- **La pianificazione accurata delle attività**

Ogni singolo servizio, una volta concordato con l'utente, viene attentamente pianificato e seguito in ogni sua fase.

La struttura è disposta su tre livelli ed è composta da 33 camere destinate a RSA, con letti elettrici, climatizzate, tutte con bagno in camera e presa TV. Dispone di ampia cucina, sala pranzo, sala visite, sala soggiorno TV ed una palestra, tutti ambienti accoglienti, confortevoli e climatizzati. Gli spazi esterni sono arredati e attrezzati a verde, percorribili ed accessibili anche agli ospiti meno autonomi. Tutti i piani sono dotati di impianti a norma; è garantito il superamento delle barriere architettoniche e lo spostamento in verticale mediante ascensore porta lettiga.

La nostra attività si rivolge prevalentemente a persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti, in modo particolare a quelle persone che, per problemi sociali e sanitari, necessitano di una maggiore protezione ed assistenza.

La missione è di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la migliore qualità di vita possibile agli anziani che fruiscono dei nostri servizi, qualunque siano le loro condizioni di salute fisica e mentale.

I nostri residenti presentano diverse patologie: soggetti non autosufficienti. Ciò permette di finalizzare al meglio gli interventi assistenziali, sanitari, educativi e fisioterapici.

L'organizzazione della nostra RSA è stata creata in modo tale da garantire agli ospiti:

a) *il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, delle convinzioni religiose e delle abitudini quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago, nonché a stile abitativo permettendo agli ospiti di personalizzare l'ambiente con suppellettili e arredi propri; la socializzazione, all'interno della RSA, anche con l'apporto e l'utilizzazione di altri servizi, delle associazioni di volontariato e degli altri organismi, associativi esistenti nel territorio;*

b) *la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al piano di recupero, anche attraverso forme di collaborazione diretta con gli operatori, coinvolgendo anche le organizzazioni di volontariato e coloro che, anche al di fuori dei rapporti di parentela, intrattengano con l'ospite relazioni di carattere affettivo.*

La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento del servizio e dell'attrezzatura utilizzata, anche al fine di poter supportare e soddisfare adeguatamente l'impegno assunto nei confronti del SSN per l'erogazione di prestazioni in regime di accreditamento.

La passione per il proprio lavoro è un elemento fondamentale per la buona riuscita di qualsiasi attività. Non si tratta solo della spinta emotiva del singolo ma di una risorsa indispensabile per la ricerca e il raggiungimento di una direzione comune, che sviluppi in ogni membro dell'organizzazione uno spontaneo senso di solidarietà ispirato dalla condivisione degli obiettivi e delle necessità.

In virtù di ciò, la RSA Madonna della Pace è caratterizzata dall'impegno attivo di tutti i suoi dipendenti che trovano continue risposte nella Direzione e in Amministrazione.

Ogni servizio offerto è pianificato e monitorato dall'amministratore che si occupa anche della supervisione delle attività, della gestione amministrativa, del controllo della qualità dei servizi e del lavoro d'equipe, della gestione del personale, e della validazione dei protocolli.

DESTINATARI DELLA R.S.A.

Possono accedere alla RSA madonna della Pace soggetti adulti che rientrino in una delle seguenti tipologie:

- persone non più in età evolutiva portatrici di alterazioni morbose stabilizzate o morfo-funzionali, che hanno superato la fase acuta della malattia e per le quali è stato compiuto un adeguato trattamento terapeutico o di riabilitazione di tipo intensivo, ma che necessitano di trattamenti terapeutici protratti nel tempo;
- persone anziane che presentano patologie cronico – degenerative che non necessitano di assistenza ospedaliera, ivi compresi soggetti affetti da patologie psico-geriatriche (Alzheimer/demenza senile);
- persone adulte colpite da handicap di natura fisica, psichica o sensoriale in condizioni di non autosufficienza o affette da malattie croniche;
- persone adulte portatrici di disturbi psichiatrici in condizioni di non autosufficienza o affetti da malattie croniche, per le quali sia stata esclusa la possibilità di utilizzare altre soluzioni terapeutico-assistenziali.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RISORSE UMANE

Servizio assistenziale-sanitario

- 1 Responsabile Sanitario
- 1 Coordinatore di Struttura
- 1 Responsabile Farmaceutico
- 1 Assistente sociale
- 8 Infermieri
- 21 Operatori Socio Sanitari
- 2 Fisioterapisti
- 4 Educatori
- 1 Psicologo

La valutazione multidisciplinare e multi professionale dell'equipe operativa interna permette l'identificazione dei problemi/bisogni di ciascun ospite e viene, così, redatto il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato).

Il coordinamento dell'equipe viene svolto dal Responsabile Sanitario che ha il compito di verificare l'efficacia degli interventi o eventualmente revisionarli per ottimizzare la tipologia assistenziale messa in atto per ciascun Ospite della Struttura.

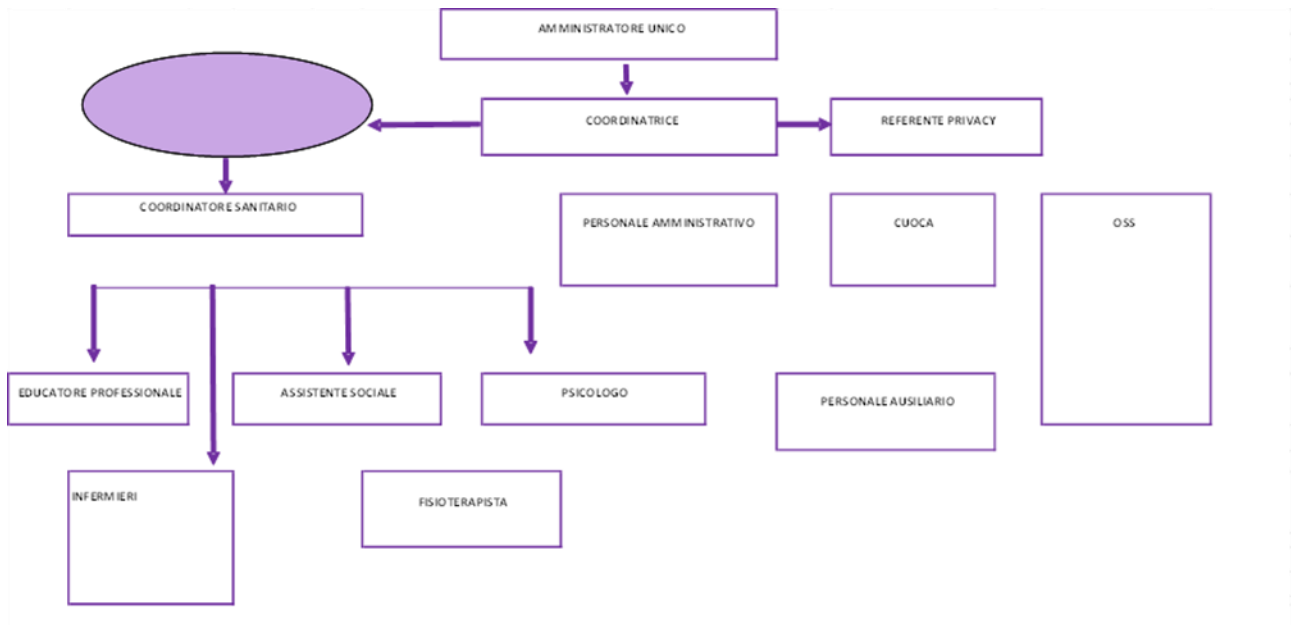
Servizio amministrativo

- 2 Impiegati amministrativi c/o front office

Servizi generali

- 2 Manutentori
- 7 Addetti alla pulizia

- **Legale rappresentante**
Dott. Roca Paolo
- **Coordinatore di struttura**
Dott. Roca Emilio
- **Responsabile sanitario**
Dott. Shahram Ghiyasi
- **Front office**
Inchingolo Olimpia
Capurso Nicola



PRESTAZIONI EROGATE

Presso la RSA sono garantite, nel rispetto dei Livelli Essenziali di Assistenza di cui al D.P.C.M. del 29/11/01, le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità funzionali residue degli Ospiti, ovvero al recupero dell'autonomia, in relazione alla loro patologia ed in funzione del raggiungimento o mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli Ospiti stessi. La RSA MDP offre ospitalità a lungo termine, a persone anziane con età superiore ai 64 anni, che si trovano sia in condizioni di autonomia che in condizioni di non autosufficienza fisica e psichica, attraverso un medio livello di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa accompagnata da un alto livello di assistenza tutelare alberghiera.

In particolare, nella RSA sono erogate:

Servizio medico

- La RSA Madonna Della Pace dispone della presenza di un Responsabile Sanitario, medico specialista, impegnato prevalentemente in compiti di coordinamento di tutte le attività socio-sanitarie. Il Responsabile Sanitario collabora con i medici di medicina generale che espletano il servizio di assistenza medica ai propri assistiti, ospiti della struttura. Il Responsabile Sanitario riceve su appuntamento.

Servizio infermieristico

- L'attività infermieristica è presente 24 ore giornaliere ed è garantita da personale abilitato allo svolgimento della professione. Inoltre, gli infermieri sono coinvolti nelle riunioni della Equipe di Assistenza volte alla stesura del PAI - Piano Assistenziale Individualizzato e alle successive verifiche / prestazioni infermieristiche comprendenti, oltre alle normali prestazioni di routine (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi etc), il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti.

Servizio fisioterapico

- Il Servizio di fisioterapia è garantito dal lunedì al venerdì dai fisioterapisti specializzati, così da stimolare e mantenere la funzionalità motoria dell'ospite laddove previsto nel PAI e per la prevenzione della sindrome da immobilizzazione nei confronti delle persone totalmente non autosufficienti, con riduzione al minimo del tempo trascorso a letto.

Consulenze specialistiche

- Su richiesta del medico di medicina generale vengono garantite visite mediche specialistiche domiciliari a carico del SSN laddove possibile. In caso di visite presso ambulatori ASL il trasporto è da ritenersi a totale carico dell'utente.

Servizi assistenziali e cura della persona

- Ad ogni ospite della struttura è garantito il soddisfacimento dei bisogni assistenziali di vita quotidiana, ovvero igiene personale, vestizione, aiuto nell'alimentarsi e mobilizzazione. Il servizio, garantito dagli OSS, costituisce il pilastro dell'attività socio-assistenziale della struttura. L'attività di assistenza è garantita 24h/24 e segue un piano di lavoro dettagliato che tiene conto dei bisogni di ciascun ospite. È inoltre garantito il servizio di parrucchiere e barbiere presso la struttura dal personale OSS.

Servizio sociale

- Il servizio di assistenza sociale svolge la funzione di segretariato sociale che si connota come spazio di "ricevimento del pubblico" con l'obiettivo di fornire informazioni sul servizio offerto dall'ente e dal

territorio, sulla procedura d'accoglienza, su pratiche di convenzione, ecc. Gestisce domande di ingresso con raccolta di documenti amministrativi, sanitari ed informazioni utili per l'accesso in struttura, svolge una attenta analisi del caso finalizzata alla raccolta di informazioni su problematiche socio-economiche fungendo così da rete con enti e servizi esterni. Offre consulenza e spazio di ascolto ad ospiti e parenti, per favorire l'inserimento e la buona permanenza nella struttura. Il servizio di assistenza sociale è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 14:00 e il giovedì dalle 15:00 alle 19:00.

Servizio psicologico

- Il servizio psicologico è attivo già nelle prime fasi di accoglienza e di ingresso al fine di supportare l'ospite e la famiglia nel percorso d'inserimento. La psicologa valuta i bisogni funzionali dell'ospite, programma incontri periodici con la famiglia al fine di favorire una continuità relazionale ed emotiva con l'ospite, organizza e supervisiona l'attività educativa per facilitare l'integrazione col gruppo e il mantenimento delle funzioni cognitive residue. Il servizio psicologico è presente dal lunedì al venerdì e/o su appuntamento.

Prestazioni farmaceutiche

- Tutti i prodotti erogati dalle farmacie, sia private che pubbliche, che dispensano, su presentazione della ricetta medica, specialità medicinali, preparati galenici, prodotti dietetici, dispositivi medici, presidi medico-chirurgici ed altri prodotti.

Servizio educativo – animativo

- Il Servizio Educativo garantisce attività ludico-ricreative programmate settimanalmente dal lunedì al sabato al fine di stimolare creatività, condivisione, integrazione relazionale e stimolazione prassico cognitiva. Vengono organizzati progetti di socializzazione come ad esempio feste di compleanno e feste a tema con l'obiettivo di far sentire l'ospite parte di una grande famiglia.

Tecnopsicologia :

- Attraverso l'utilizzo di Visori in dotazione alla nostra equipe, questo servizio innovativo di esperienze in Realtà Virtuale (VR), costituisce un forte strumento contro lo sviluppo dei sintomi del morbo di Alzheimer, nell'incremento del benessere, nella gestione del dolore, nell'elaborazione spaziale e nella riduzione della solitudine, della noia, della depressione e dei problemi motori.

Servizio di assistenza religiosa

- Il servizio religioso è garantito da un Sacerdote che officia la Santa Messa, presso la Cappella interna alla struttura, presente in ogni reparto.

Trasporto

- Accompagnamento ed eventuale assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della RSA a carico del paziente o parente/tutore.

Prestazioni di tipo alberghiero

- Comprendenti alloggio, vitto e servizi generali, rapportate alle particolari condizioni degli Ospiti.

Distributori automatici

Al piano terra della RSA sono installati distributori di acqua, bevande calde e fredde, nonché vivande a costi contenuti.

Servizi amministrativi

Il servizio gestisce gli aspetti burocratici dal momento del ricovero in struttura (documentazione di entrata, contratto, etc.) e poi per tutta la permanenza.

Orario: dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.00

Servizio reception

Il centralino/reception è attivo e presidiato, tutti i giorni, dalle ore 9.00 – 12.00 / 15.00 – 18.00 Costituisce il primo contatto con la Struttura.

Al centralino è possibile ritirare modulistiche, avere indicazioni sugli spazi della struttura e prendere visione della Carta dei servizi e di tutte le iniziative in programmazione nella struttura. Inoltre possono essere concordati colloqui con la Direzione.

Servizi extra

Tutela e sicurezza: covid.19

La RSA Madonna Della Pace , in relazione alle situazioni di pericolo venutesi a creare con la diffusione del COVID-19 ed in conformità alle recenti disposizioni legislative, adotta tutte le misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del nuovo virus.

È così garantita la copertura vaccinale di ospiti e personale. All'interno della struttura viene effettuato lo screening antigenico periodico di ospiti ed operatori; vengono, inoltre, forniti i DPI necessari al personale in servizio.

A seconda dell'andamento pandemico è possibile che l'accesso alla struttura da parte di familiari/visitatori/volontari sia inibito, per cui è sempre garantito il servizio di continuità al sostegno e supporto affettivo agli ospiti attraverso videochiamate o altre forme di collegamento da remoto.

Nel caso in cui le condizioni di sviluppo epidemiologico a livello territoriale consentano accessi da parte di familiari/visitatori/volontari, è possibile operare, in orari e spazi definiti, secondo procedure di sicurezza in conformità alle vigenti normative. In generale:

- ✓ la struttura garantisce una programmazione degli accessi dei familiari lungo l'arco della giornata, con modalità e forme atte a evitare assembramenti (PRENOTAZIONE TELEFONICA);
- ✓ le visite riguarderanno non più di due visitatori per ospite per visita e dureranno massimo un'ora;
- ✓ continueranno ad essere consentite visite da parte di familiari/visitatori sottoposti preventivamente a test antigenico e/o molecolare eseguito privatamente certificato o in possesso di Green Pass.

Maggiori dettagli, opuscoli e materiale informativo, vengono forniti all'atto dell'accesso in struttura.

CARTA DEI SERVIZI

ACCOGLIENZA DEL PAZIENTE

Il giorno dell'ingresso il Paziente è accolto dall'infermiere di turno e da un OSS ed è presentato agli altri residenti e operatori. Una volta visitata la Struttura e definita la collocazione dell'Ospite all'interno della stessa, si procede effettuando l'inventario della biancheria e fornendo ulteriori informazioni riguardanti la generalità dei servizi offerti; sono inoltre raccolti i dati sensibili ed utili alla definizione e stesura del piano d'assistenza.

Acquisite tutte le informazioni, l'infermiere provvede alla presentazione del nuovo residente all'equipe di assistenza, la quale inizia l'assistenza, la cura e l'accoglimento, sotto la supervisione del Responsabile Sanitario, in base alle caratteristiche della Persona da accogliere.

Per sopravvenute esigenze della vita comunitaria o per mutate condizioni fisiche della Persona residente, l'equipe di assistenza può disporre il trasferimento in stanza diversa da quella assegnata al momento dell'ammissione, dopo aver informato la Persona residente e successivamente i parenti della Stessa fornendo le motivazioni che hanno indotto tale cambiamento.

La Direzione si fa garante che tutte le iniziative deliberate dalla equipe d'assistenza vengano attuate nei tempi e nei modi richiesti dalla equipe stessa, nel pieno rispetto del benessere e della privacy dell'Ospite.

La direzione consiglia di non lasciare al paziente o tutore/parente, somme di denaro o oggetti di valore, pertanto non è responsabile dello smarrimento degli stessi.

LE REGOLE PER UNA BUONA CONVIVENZA

Visite ai residenti

La struttura è aperta ai visitatori nelle ore diurne, il personale istruisce gli stessi sui comportamenti più adeguati a garantire la privacy e il riposo dei residenti.

Per garantire una maggiore riservatezza durante l'assunzione dei pasti e delle terapie farmacologiche degli Ospiti presenti in struttura, per permettere una maggiore fruibilità a continuità del servizio assistenziale di tutti gli operatori, deve essere rispettato il seguente orario di visita:

Dal lunedì alla sabato:

- Mattino: 10:30 -12:00
- Pomeriggio: 17.00 – 19.00

Previa autorizzazione e solo in caso di emergenza viene concessa la possibilità di restare accanto ai residenti anche fuori da questo orario.

Al fine di mantenere sempre un'elevata qualità del servizio e una corretta salvaguardia degli Ospiti, i visitatori sono tenuti a comportarsi nel rispetto del regolamento della Struttura e favorendo il lavoro del personale operante, senza intervenire durante le varie azioni operate.

Custodia di valori e responsabilità civili

Al momento di un eventuale ricovero ospedaliero o su richiesta da parte di un ospite della struttura, gli infermieri o il personale amministrativo, provvedono a ritirare gli eventuali oggetti di valore o di particolare importanza al fine di mantenerli sotto custodia durante la permanenza o a consegnarli al parente/tutore. La direzione registra un'apposita nota sul Registro delle Consegne e inserisce i valori personali dell'Ospite in una busta con il nome e li colloca nella cassaforte presente nell'ufficio.

Al momento del rientro in struttura (in caso di dimissioni dell'Ospite, i valori vengono riconsegnati al proprietario).

In caso di decesso dell'Ospite, la Direzione consegna tali valori al parente/tutore della Persona.

L'atto di riconsegna viene testimoniato sul Registro delle Consegne con data e nome di chi l'ha effettuato.

Entrata e uscita delle persone residenti

La Persona residente può entrare e uscire dalla struttura con parenti e/o amici e rientrare all'ora desiderata e previ accordi presi con la direzione purché sia comunicato al responsabile.

Ricoveri in Ospedale

Al momento che un Ospite viene ricoverato in Ospedale la struttura contatta immediatamente il parente/tutore di riferimento, il posto letto viene conservato nel caso siano state osservate tutte le disposizioni di cui al Regolamento Interno della Struttura.

Il fumo

Per il rispetto della salute propria e delle altre persone è vietato fumare all'interno della Struttura.

Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri ospiti e favorire il riposo si pregano gli anziani residenti ed i loro familiari di evitare il più possibile i rumori e di moderare il volume della radio o della televisione.

Agevolazione alle coppie.

La struttura può accogliere coppie di residenti già formate o riconoscere coppie di fatto che si siano formate all'interno della Struttura permettendo loro di ottenere una collocazione camerale a garanzia della privacy della coppia stessa.

Assistenza Religiosa

Ogni Ospite può farsi assistere dai Ministri del Culto al quale appartiene, nel rispetto dei diritti e delle rispettive sensibilità individuali. Periodicamente vengono celebrati nell'area adibita della RSA - CASA DI RIPOSO, la Santa Messa e altri riti religiosi richiesti.

Mance e doni

I rapporti tra il personale della Struttura e i residenti devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di cordiale e corretta collaborazione.

Il Personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

ORGANIZZAZIONE DELLA VITA ALL'INTERNO DELLA RSA

La vita all'interno della struttura viene scandita secondo ritmi quanto più possibili vicini alle abitudini degli Ospiti, anche se compatibilmente con le attività sanitarie e di assistenza.

In linea di massima la colazione è servita dalle 07.30 alle 9.00, il pranzo dalle 12.00 alle 13.00 e la cena dalle 18.30 alle 19.00. Tali orari potrebbero subire variazioni in base a particolari esigenze o manifestazioni che vedano coinvolti gli ospiti.

A metà pomeriggio viene servita la merenda. Devono essere rispettati gli orari di visita al fine di non intralciare le attività sanitarie della RSA.

Nel rispetto delle condizioni cliniche di ognuno, l'Ospite è invitato e stimolato a partecipare il più possibile alla vita comune e alle attività di animazione e occupazionali.

La vita all'interno della Struttura, i piani di lavoro e i calendari delle attività educative e di animazione sono concepiti in modo tale da agevolare la visita da parte di familiari e congiunti.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI EROGATE DAL SSN

- L'assistenza medica viene garantita attraverso i Medici di Medicina Generale di ciascun assistito.
- I Medici di Medicina Generale sono organizzati all'interno della RSA secondo la normativa cogente e garantiscono un servizio di disponibilità concordato con la Direzione Sanitaria della RSA.
- Il personale infermieristico, seguendo protocolli concordati con la direzione della Struttura, definisce le priorità di chiamata del Servizio 118 o del Medico di Medicina Generale, in assenza del Medico Responsabile della RSA.
- Una volta contattato, il Medico, accertatosi del problema sanitario, potrà, a seconda dei casi, dare direttamente disposizioni telefoniche per poi metterle per iscritto, o raggiungere la RSA per valutare personalmente la situazione.
- All'ingresso nella RSA, il paziente può mantenere il suo medico di famiglia originario.
- Il Medico di Medicina Generale dell'assistito esplica, nei confronti dei suoi pazienti, Ospiti della struttura, tutti i compiti previsti dall'accordo collettivo in vigore, comprese le prestazioni di particolare impegno professionale, le certificazioni ed ogni altra prestazione di competenza.
- Le visite specialistiche eventualmente richieste dal Medico curante sono effettuate dalle figure specialistiche dell'ASL competente per territorio, possibilmente nella Struttura. In caso sia necessario il trasferimento del soggetto per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, il trasporto non viene realizzato a carico della RSA.

- Nei casi di aggravamenti e riacutizzazioni di malattie, qualora l'organizzazione medica ed infermieristica presente nella Struttura possa garantire le prestazioni necessarie alle cure, il paziente ha il diritto a riceverle nell'ambito della Struttura, evitando il ricovero ospedaliero, usufruendo eventualmente di interventi specialistici, quando possibili, secondo le indicazioni del Medico cui è affidata la Direzione della Struttura.
- Viene garantita la presenza di infermieri professionali, continuativamente in tutto l'arco delle 24 ore.

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

- L'Ospite ha diritto ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della libertà, della dignità della persona, della salvaguardia della privacy, della personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza.
- L'Ospite, i suoi familiari e/o i loro rappresentanti legali, nonché le persone da essi delegati, hanno diritto, altresì, a ricevere un'informazione comprensibile, continuativamente aggiornata, sul trattamento sanitario effettuato, sui tempi di esecuzione, sui rischi connessi, su eventuali variazioni del programma terapeutico, sulle previsioni di evoluzione del quadro patologico e sui prevedibili tempi di permanenza.
- L'Ospite e i visitatori hanno diritto a individuare tutto il personale della RSA mediante cartellini di identificazione con nome, cognome e qualifica, nonché ad avanzare al Responsabile di Struttura eventuali osservazioni, segnalazioni di disservizio, o reclami che saranno sollecitamente esaminati informando gli interessati sull'esito degli stessi non oltre 15 giorni dalla ricezione.
- L'Ospite gode della massima libertà ed eventuali limitazioni sono esclusivamente imposte dal suo stato di salute, valutato dal Medico curante e dal Direttore Sanitario della Struttura.
- Gli Ospiti sono tenuti ad osservare le regole della Struttura, con particolare riguardo a quelle della convivenza, della vita di relazione e ad attenersi alle disposizioni della direzione.
- Nella fascia oraria dalle 09.00 alle 20.00, l'Ospite è libero di entrare ed uscire, previa autorizzazioni sanitarie; può ricevere visite negli orari previsti, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati, in numero e condizioni tali da non recare disturbo ad altre persone.
- Se l'Ospite desidera uscire dalla Struttura, egli stesso o un parente deve compilare un apposito modulo e farlo controfirmare dal Direttore Sanitario o dal Responsabile dell'assistenza infermieristica, o da loro delegati, a conferma di una condizione clinica che gli consenta di uscire.

Compatibilmente con le proprie condizioni fisiche e mentali, l'Ospite s'impegna a:

- collaborare con il personale di servizio per il mantenimento dell'igiene dell'ambiente, della pulizia e del decoro della Struttura;
- non danneggiare o manomettere arredi, attrezzature, impianti e parti strutturali;

CARTA DEI SERVIZI

- segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento delle attrezzature o degli impianti della camera;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona indicata dalla Direzione di entrare nella camera per provvedere alle pulizie, ai controlli e alle eventuali riparazioni.

All'ospite è data la possibilità, previo assenso della Direzione, di personalizzare la propria camera, portando con sé oggetti e suppellettili personali, nel rispetto dei diritti e delle esigenze dell'eventuale compagno di stanza e degli altri ospiti.

Nelle camere è consentito l'uso di apparecchi cellulari, televisivi, radiofonici e riproduttori video-musica, previa autorizzazione della Direzione. Gli Ospiti o i loro familiari sono tenuti a risarcire eventuali danni arrecati alla Struttura o ad arredi e attrezzature a causa di incuria, trascuratezza o altri motivi a loro imputabili o ai loro visitatori.

Gli Ospiti sono invitati a collaborare al fine di curare la propria immagine personale, in tutti gli aspetti, sia per la qualità della propria vita sia per rispetto verso gli altri.

È rigorosamente proibito, se non a seguito di specifica autorizzazione da parte del Direttore Sanitario, portare cibi e/o bevande agli Ospiti.

DIMISSIONI

Prima di lasciare la RSA Madonna della Pace, viene consegnata una lettera riassuntiva della degenza clinica completa degli esiti degli esami di laboratorio, degli esami di diagnostica per immagini, ed un riassunto dell'iter riabilitativo svolto con le indicazioni per l'eventuale prosecuzione del trattamento terapeutico - riabilitativo.

Nel lasciare la stanza, il Paziente provveda a ritirare dal personale infermieristico tutta la documentazione clinica personale consegnata al momento del ricovero, a portare via tutti gli effetti personali ed a espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l'Amministrazione.

Nell'ipotesi che il Paziente chieda di essere dimesso contro il parere dei Sanitari, lo stesso è obbligato a sottoscrivere una dichiarazione, riportata sul diario sanitario della cartella clinica, che solleva la struttura da ogni responsabilità causata da questa decisione.

Il Paziente può, in casi di estrema gravità o nel caso non rispetti le norme comportamentali e/o i regolamenti della struttura, essere dimesso, venendo meno il rapporto fiduciario medico.

LA CARTELLA PERSONALE

Il personale della RSA madonna della Pace provvede, per ogni assistito, alla compilazione della cartella personale, da cui risultano le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi familiare e personale, l'esame obiettivo, gli eventuali esami di laboratorio e specialistici, il programma terapeutico, comprensivo degli aspetti riabilitativi, gli esiti ed i postumi, nonché le eventuali interruzioni di trattamento o ricovero.

Nella cartella personale devono essere, altresì, annotate le condizioni economiche del nucleo familiare e sociali dell'ospite. Della cartella personale fa parte integrante il giudizio espresso dall'unità valutativa ai fini dell'accoglienza

Le cartelle personali, firmate e conservate dal direttore sanitario, devono portare un numero progressivo. Nella cartella personale devono essere riportati gli aggiornamenti periodici, le valutazioni e osservazioni degli operatori che concorrono all'attuazione del progetto terapeutico, inclusa una sezione per il programma

CARTA DEI SERVIZI

assistenziale infermieristico, nonché l'eventuale indicazione dei soggetti titolari della tutela o curatela dell'ospite.

Fatta salva la legislazione vigente in materia di tutela dei dati personali, le cartelle personali, a richiesta, devono essere esibite all'ospite, a persona da lui espressamente delegata, ai soggetti titolari della tutela e curatela, nonché ai soggetti formalmente incaricati della vigilanza.

Per richiedere copia della cartella clinica si richiede compilazione di apposito modulo e pagamento della relativa tariffa.

SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

- Il paziente che desideri avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze nel servizio può rivolgersi al Responsabile di struttura, alla Direzione medica o all'assistente sociale. In particolare, l'utente ha diritto a segnalare eventuali osservazioni, segnalazioni di disservizio, o reclami che saranno sollecitamente esaminati, informando gli interessati sull'esito degli stessi non oltre 15 giorni dalla ricezione.
- Il paziente, infine, può segnalare eventuali disservizi anche mediante la compilazione di un questionario che periodicamente viene distribuito dalla Direzione nell'ambito dell'indagine di Customer Satisfaction, o tutte le volte che l'ospite ne faccia richiesta.

GESTIONE RECLAMI

Obiettivo dell'Amministrazione è quello di rendere il soggiorno dell'ospite il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione dell'Ospite e dei suoi familiari sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni.

L'Utente e i suoi Familiari possono utilizzare per tali comunicazioni il Modulo per Segnalazioni e Suggerimenti fornito in Appendice alla presente Carta dei Servizi e disponibile presso il Front Office.

La RSA Madonna della Pace è sempre felice di accogliere visitatori che potranno richiedere un appuntamento per poter conoscere gli ambienti interni ed esterni della struttura.

LA RETTA MENSILE

In **regime di convenzione per i pazienti -R3 Mantenimento-** la retta giornaliera a carico dell'assistito è determinata dalla Regione Puglia ed ammonta ad euro **50,17 €**.

In **regime di convenzione per i pazienti -R3 Demenza-** la retta giornaliera a carico dell'assistito è determinata dalla Regione Puglia ed ammonta ad euro di **48,65 €**.

Il **Centro diurno, in regime di convenzione** prevede una retta giornaliera determinata dalla Regione Puglia a carico dell'assistito di euro **40,82 €**.

Le tariffe di cui sopra sono in vigore dal 01.10.2022 come da DGR 1293 del 20.09.2022

La retta mensile viene rapportata ai giorni effettivi del mese di riferimento e dà diritto a godere del vitto, dell'alloggio, del riscaldamento e di tutti i servizi generali e collettivi previsti nelle norme in vigore.

Il pagamento decorre dalla data dell'inserimento in RSA.

CARTA DEI SERVIZI

Ai fini del conteggio dell'addebito mensile, la giornata d'ingresso viene considerata giornata di effettiva presenza. Successivamente la presenza del paziente viene convenzionalmente rilevata alle ore 00.00 di ogni giorno.

In caso di decesso la quota viene quantificata sulla base dei giorni di effettiva presenza e conguagliata.

In caso di rinuncia, a qualsiasi titolo o per qualsiasi causa, alla permanenza nella RSA, l'Ospite è tenuto a dare un preavviso di almeno 15 giorni al Direttore della stessa, mediante formale comunicazione, pagando fino al 15° giorno l'intera rata maturata.

Le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del regolamento interno, non danno origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti.

Gli stessi continuano a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisca di tutti i servizi.

SERVIZI A PAGAMENTO E TARIFFE

Prestazioni incluse nella retta

- Progetti assistenziali individualizzati strutturati a seguito della valutazione multidimensionale dell'Ospite;
- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica continuativa nelle 24 ore;
- Servizio fisioterapico;
- Sostegno Psicologico;
- Servizio sociale;
- Tecnologie innovative dedicate alla pratica psicologia
- Assistenza nutrizionale;
- Igiene e cura della persona;
- Assistenza alberghiera e alle attività della vita quotidiana;
- Alloggio;
- Riabilitazione psico-fisica;
- Laboratori educativi, animativi e di socializzazione;
- Assistenza religiosa;
- Attività e iniziative finalizzate alla promozione e al mantenimento dei rapporti tra gli ospiti e l'ambiente familiare/sociale;
- Servizio lavanderia;

Prestazioni escluse dalla retta:

- Servizio parrucchiere/barbiere;
- Manicure e pedicure (previo appuntamento);
- Gite programmate;
- Servizi di trasporto per eventuali visite, esami, etc. verso l'esterno della struttura;
- Visite specialistiche;
- Farmaci di fascia C.

Presidi sanitari e ausili

L'approvvigionamento dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza, dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, prescritti ed il costo degli stessi non rientranti nei criteri di esenzione del S.S.N., è a cura dell'ospite e/o del garante.

Gestione e tutela della privacy

La Struttura, in ossequio del GDPR (Regolamento Ue 2016/679), garantisce il pieno rispetto dei diritti e delle libertà nel trattamento dei dati personali sensibili e si impegna a garantire piena e totale tutela della privacy; così come garantisce i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione con cui intrattiene rapporti.

L'Ospite conserva il diritto che nessuna informazione sul suo stato di salute possa essere riferito a chiunque senza proprio consenso.

Tutto il personale è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli ospiti e gli utenti in generale; al momento della domanda di accesso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali (L. 675/96 e ss.mm.ii.) limitatamente alle esigenze funzionali della Casa.

COME RAGGIUNGERCI E CONTATTI

Sede operativa ed amministrativa

AURA srl – RSA Madonna della Pace

Via Sofia snc

76123 Andria (Bt)

P.Iva: 06300460729

Tel: 0883/593027

Email: urp@rsamadonnadellapace.com






RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DI SERVIZI E PRESTAZIONI







E' costante impegno del management della RSA Madonna della Pace perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti agli Ospiti della nostra Residenza Sanitaria Assistenziale.

Il seguente questionario ci permetterà di conoscere il Vostro giudizio circa i servizi offerti e ci aiuterà nell'individuare i miglioramenti necessari alla nostra struttura.

Vi saremo quindi grati se vorrete compilare il questionario ponendo una barretta sul grado di soddisfazione che ritenete adeguato e consegnarlo in reception al personale amministrativo.

MODULO DI GRADIMENTO

LEGENDA :			
------------------	---	--	---

Sesso	<input type="radio"/> M		<input type="radio"/> F
Età dell'ospiteanni		
L'ospite vive nella residenza	<input type="radio"/> Meno di sei mesi	<input type="radio"/> Da sei mesi a due anni	<input type="radio"/> Più di due anni
Indicare la persona che compila il questionario	<input type="radio"/> Ospite	<input type="radio"/> Familiare	Specificare: <input type="radio"/> Coniuge <input type="radio"/> Figlio/figlia <input type="radio"/> Nipote <input type="radio"/> Altro
Come è venuto a conoscenza della struttura ?	<input type="radio"/> Web	<input type="radio"/> Passaparola	<input type="radio"/> Servizi territoriali
E' soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza all'accoglienza ?			
Indicazioni per raggiungere la struttura			
Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi e alla modalità per usufruirne)			

CARTA DEI SERVIZI

Orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni			
E' soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale e pulizia degli ambienti?			
È soddisfatto del servizio di ristorazione (qualità e quantità dei pasti) ?			
È soddisfatto del servizio di lavanderia?			
E' soddisfatto dell'organizzazione della struttura ?			
Orario dei pasti			
Orario sonno/veglia			
Orari visite dei parenti			
E' soddisfatto per cortesia, professionalità e sollecitudine del personale e assistenziale?			
OSS			
INFERMIERI			
PERSONALE MEDICO			
FSIOTERAPISTI			
EDUCATORI			
PERSONALE AUSILIARE			

MODULO DI SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Cognome _____

Nome _____

Via _____

Città _____

Telefono _____

Data di compilazione _____

L'ospite vive nella residenza da: Meno di sei mesi Da sei mesi a due anni Più di due anni

Indicare la persona che compila il seguente questionario

Ospite

Familiare

Specificare: Coniuge Figlio/figlia Nipote Altro

Oggetto della segnalazione:

Descrizione dei fatti:

Eventuali suggerimenti:

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento (UE) 2016/679 autorizzo la RSA Madonna della Pace al trattamento dei dati personali.

Data _____

Firma _____