



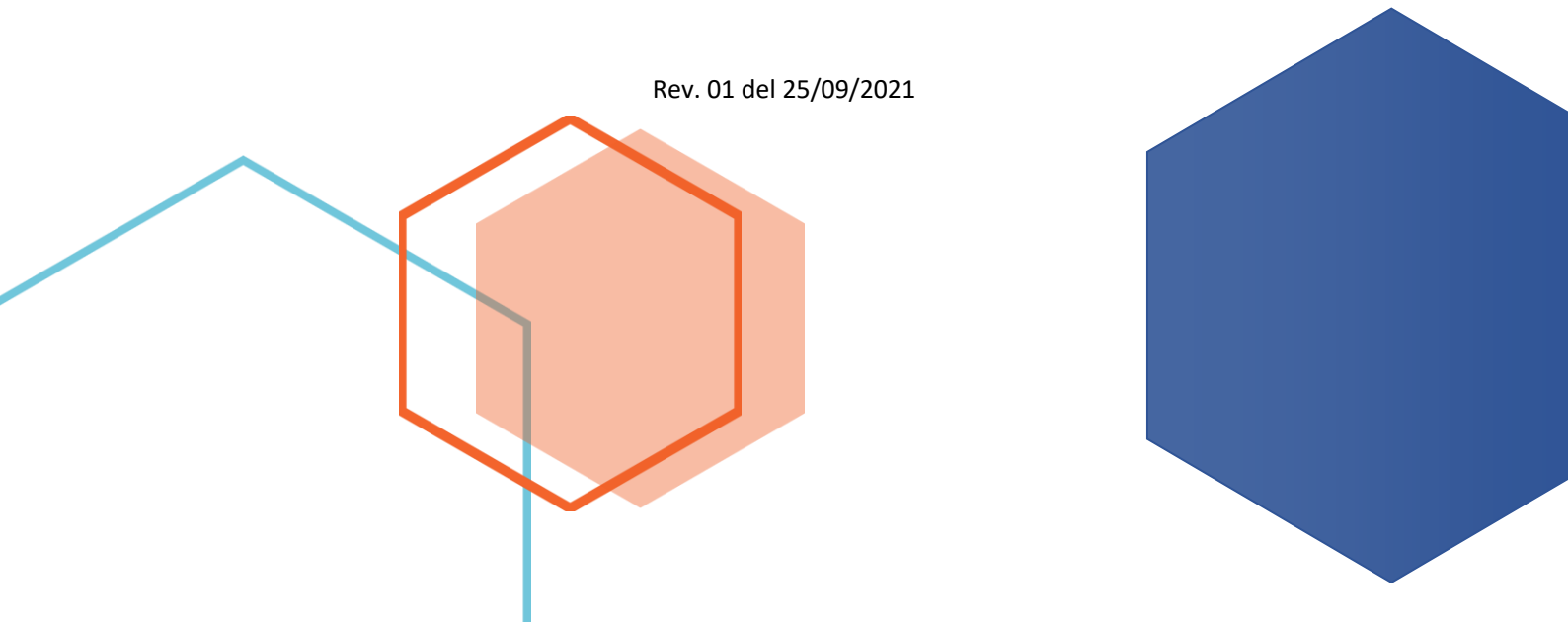
FISIOMEDICAL

“SANTA LUCIA”

Residenza Sanitaria Assistenziale per disabili

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 01 del 25/09/2021





Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI.....	2
Principi informativi della carta dei servizi	2
CHI SIAMO	4
LA NOSTRA MISSION.....	4
I NOSTRI PRINCIPI	4
I DESTINATARI DEL SERVIZIO.....	4
LA STRUTTURA.....	5
COME RAGGIUNGERCI	6
CONTATTI	6
IL PERSONALE.....	7
LE PRESTAZIONI.....	7
ACCESSO ALLA STRUTTURA	8
LA GIORNATA TIPO	9
LA RETTA	9
ACCESSO AI FAMILIARI	9
L' IMPEGNO PER LA SICUREZZA	10
L' IMPEGNO PER LA TUTELA DEI DATI PERSONALI	11
QUALITÀ.....	11
Individuazione dei fattori di qualità generali.....	11
Standard di qualità.....	14
Impegni e programmi sulla qualità del servizio.....	14
Tabella degli indicatori di qualità.....	16
MISURE DI TUTELA.....	17
La gestione dei dati e la tutela della privacy.....	17
Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo.....	17
Reclami	18

LA CARTA DEI SERVIZI

Il DPCM del 19/5/1995 prevede l'adozione di un documento, la Carta dei Servizi, da parte di tutti *“i soggetti eroganti servizi sanitari, anche in regime di convenzione o mediante convenzione”*, nonché l'adeguata pubblicità dello stesso a tutti gli utenti.

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento primo con cui *“FISIOMEDICAL”* vuole instaurare un rapporto diretto e trasparente con il cliente e l'utente finale, con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche.

La carta dei servizi è essenzialmente rivolta agli utenti per agevolare la fruibilità dei servizi offerti. Inoltre, può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al cittadino-utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

La carta, infatti, descrive sinteticamente i principi fondamentali, i servizi offerti, indica le modalità per accedervi e definisce gli standard di qualità che la RSA *“Santa Lucia”* si impegna a garantire.

Il presente documento deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati.

La Carta dei servizi, che è parte fondamentale della strategia aziendale, vuole essere un vero e proprio *“patto”* con i cittadini e si propone di illustrare in modo trasparente e chiaro i seguenti aspetti:

- La presentazione dell'Azienda e dei suoi principi fondamentali;
- Le informazioni sui servizi sanitari offerti;
- Gli impegni che l'Azienda ha assunto per garantire la qualità dei servizi;
- Le procedure di tutela

La presente Carta dei servizi, si basa sul *R.R. 21 Gennaio 2019, n.5*

Principi informativi della carta dei servizi

La Carta dei servizi è basata sui seguenti principi:

1. l'individuazione di una serie di principi fondamentali ai quali deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;
2. la piena informazione dei cittadini utenti. L'informazione deve riguardare i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi. L'informazione deve essere resa con strumenti diversi, assicurando comunque la chiarezza e la comprensibilità dei testi oltre che la loro accessibilità al pubblico;



3. l'assunzione di impegni sulla qualità del servizio da parte del soggetto erogatore nei confronti dei cittadini utenti, attraverso l'adozione di standard di qualità, che sono obiettivi di carattere generale (riferiti al complesso delle prestazioni rese) o anche specifici (direttamente verificabili dal singolo utente);
4. il dovere di valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti, e per il costante adeguamento degli stessi. Gli strumenti di valutazione vanno dalle relazioni annuali, alle indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti;
5. l'applicazione di forme di tutela dei diritti dei cittadini utenti, attraverso le procedure di reclamo, e di eventuale ristoro.



CHI SIAMO

La residenza “Santa Lucia” nel settembre 2015, sotto la gestione intraprendente di “Fisiomedical s.r.l.” si configura come RSA Disabili ex art.58, adeguandosi poi alle normative entrate in vigore con il *Regolamento Regionale n. 5 del 21 gennaio 2019*.

La residenza è un luogo che ha una lunga storia ma, prima di tutto, è dove la storia di ogni ospite incontra altre storie, dove la vita continua, insieme agli altri, con serenità.

LA NOSTRA MISSION

Il nostro agire è mosso dalla consapevolezza che valori quali la libertà di scelta e la dignità di ogni persona permettano di limitare le forme di disuguaglianza ed emarginazione e di far vivere la persona fragile in un ambiente che ne stimola e ricerca il ben-essere e lo rende attore principale della sua vita. Ci impegniamo ad assistere, curare e garantire la miglior qualità di vita possibile a tutte le persone assistite.

Per questo motivo, il personale della Residenza con impegno, competenza e passione programma interventi assistenziali, riabilitativi, sanitari e educativi di qualità che mirano alla consapevolezza, alla promozione e valorizzazione della capacità di vivere in autonomia o in collaborazione con gli altri.

I NOSTRI PRINCIPI

I principi informatori dell’attività prestata sono i seguenti:

- La centralità delle singole persone assistite e delle loro famiglie deve essere sempre tenuta presente;
- La pratica professionale deve essere guidata dalle più aggiornate tecniche e procedure per le quali si disponga di provata evidenza al fine di assicurare gli standard più elevati;
- L’attenzione ai diritti del cittadino comprende la valutazione di tutti i bisogni fisici, psicologici, intellettuali e spirituali;
- L’assistenza deve essere offerta nel contesto più appropriato;
- La formazione continua del personale deve tendere all’accrescimento delle risorse umane della RSA “Santa Lucia”, all’incremento delle conoscenze e al miglioramento dell’assistenza.

I DESTINATARI DEL SERVIZIO

La “RSA Santa Lucia” eroga trattamenti socio-riabilitativi di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, erogati congiuntamente a prestazioni assistenziali e tutelari di diversa intensità a persone con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, in età compresa tra i 18 e i 64 anni,



che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse nei Presidi di Riabilitazione, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo educativo, assistenziale e riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

La degenza è finalizzata al mantenimento clinico-funzionale degli ospiti. L'accesso al nucleo di assistenza residenziale di mantenimento avviene tramite valutazione da parte dell'unità di valutazione multidimensionale e la competente ASL mediante utilizzo di sistema di valutazione SVAMDI.

LA STRUTTURA

La struttura dispone di venticinque posti letto, in camere singole e doppie distribuite su due piani, tutte fornite di dispositivo di chiamata d'allarme, letti e tv. Tutte le camere sono dotate di servizio igienico ad uso personale.

La struttura dispone, inoltre, dei seguenti spazi:

Al piano terra:

- Direzione amministrativa;
- Direzione sanitaria;
- Infermeria;
- Reception di accoglienza;
- Ampia sala pranzo e attività/relax;
- Deposito biancheria;
- Cappella /camera mortuaria;
- 8 stanze da letto (1 singola);

Al piano primo:

- Deposito medicinali;
- Deposito biancheria;
- Palestra con spogliatoio;
- Medicheria;
- Spogliatoi per il personale con bagni;
- Ufficio Assistente Sociale;
- Sala Fisioterapia;
- 6 stanze da letto (2 singole).

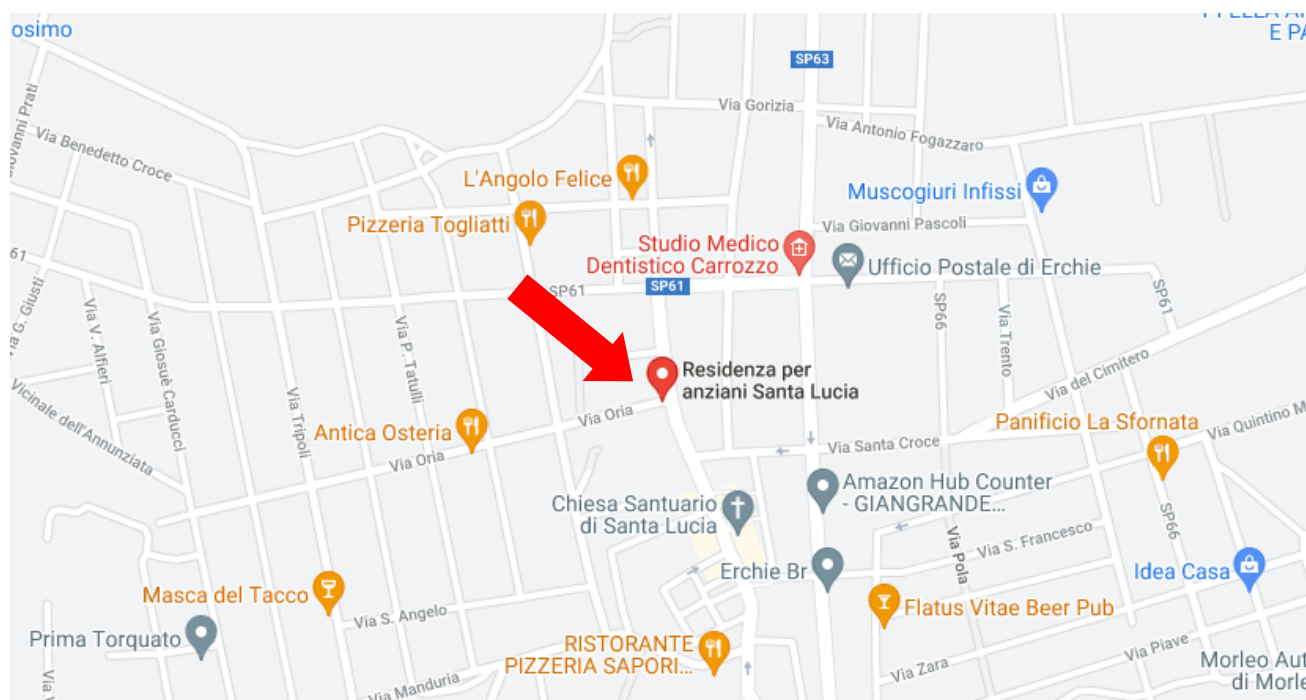
La struttura è priva di qualsiasi barriera architettonica e risponde ai requisiti richiesti dagli artt. 4 e 5 del R.R. 5 del 2019.

Inoltre, la Residenza per disabili “Santa Lucia”, vanta anche un ampio esterno che consente agli ospiti, quando il clima lo permette, piacevoli passeggiate e l’organizzazione di spettacoli ed eventi che coinvolgono tutta la comunità di Erchie e dei comuni limitrofi.

COME RAGGIUNGERCI

La Residenza “Santa Lucia” è sita n Via Roma, 85 ad Erchie, nei pressi del Santuario di Santa Lucia

DA BARI/BRINDISI/TARANTO: Seguire la SS7 Brindisi-Taranto fino all’uscita *Mesagne Ovest*, proseguire secondo le indicazioni per Torre S. Susanna. Una volta a Torre S. Susanna, proseguire per Erchie seguendo le indicazioni per il “Santuario S. Lucia”.



CONTATTI

Fisiomedical s.r.l. (Aut. Reg. n. 21 del 20/01/2016)

Via Roma, 85 – 72020 Erchie (BR)

Tel: 0831 759495

E-mail: fisiomedicalsrl@gmail.com

P. IVA: 07733610724

IL PERSONALE

Lo staff della Residenza “Santa Lucia”, è formato da una équipe multidisciplinare che soddisfa i requisiti minimi richiesti dalla normativa regionale di riferimento. Tutto il personale operante nella è in possesso delle necessarie qualificazioni professionali e di idoneo titolo legalmente riconosciuto.

Si compone di:

- Responsabile sanitario
- Infermiere professionale
- Oss
- Fisioterapista/logopedista
- Educatore professionale o terapeuta occupazionale
- Assistente sociale

LE PRESTAZIONI

La Residenza Sanitaria “Santa Lucia” eroga prestazioni a persone con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate in età compresa tra i 18 e i 64 anni, che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo educativo, assistenziale e riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria.

La durata del trattamento residenziale di mantenimento per trattamenti di lungoassistenza è fissata in base alle condizioni dell’assistito, così come indicato nel PAI redatto dall’UVM, e può essere soggetto a proroga.

Al termine del percorso di trattamento assistenziale di mantenimento, in assenza di proroga per l’ulteriore permanenza nel nucleo e persistendo il bisogno del paziente di assistenza, questi sarà trasferito in altro setting assistenziale appropriato, preferibilmente di tipo domiciliare, dietro nuova valutazione da parte dell’UVM.

Sono a tal fine garantite, nel computo delle rette sociosanitarie riconosciute, le seguenti prestazioni ed interventi:

- prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio, vitto rapportati alle particolari condizioni degli ospiti;
- il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell’individualità e delle convinzioni religiose;
- la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione;
- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni riabilitative;
- prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare;



- prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione con riduzione al massimo del tempo trascorso a letto;
- attività di animazione, attività occupazionale, ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine; le autonomie e la partecipazione familiare e sociale sono favorite utilizzando anche le risorse del contesto territoriale in cui è ubicata la struttura, comprese le associazioni di volontariato

Oltre alla retta di degenza alberghiera, la struttura garantisce l'erogazione di servizi aggiuntivi a carattere socio-assistenziale e sanitario non inclusi nel computo della stessa. Tali prestazioni supplementari, che verranno fornite su richiesta dell'ospite o del suo rappresentante, includono a titolo esemplificativo:

Servizi di cura personale: barbiere, parrucchiere, lavanderia.

Servizi di segretariato sociale: gestione delle prenotazioni per visite specialistiche, richiesta di farmaci, prelievi per analisi cliniche e ritiro dei relativi referti.

Per la copertura di tutti i servizi aggiuntivi sopra elencati, è previsto il versamento di una somma forfettaria mensile. Tale importo è da considerarsi dovuto per intero, indipendentemente dall'effettivo e parziale utilizzo di una o più delle prestazioni garantite nel corso del mese di riferimento. Tali servizi possono essere erogati avvalendosi di professionisti o enti terzi.

È gradita l'assistenza religiosa e spirituale.

Le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e per immagini, farmaceutiche, di assistenza protesica, di fornitura di dispositivi medici monouso, le visite specialistiche e le prestazioni odontoiatriche, sebbene non erogate dalla struttura, sono assicurate agli ospiti attraverso i servizi della ASL.

ACCESSO ALLA STRUTTURA

Alla Residenza si accede secondo le disposizioni della normativa in vigore riportare nella sezione sottostante:

- 1) con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI, su prescrizione-proposta del MMG o del Medico dell'Unità Operativa ospedaliera per acuti o di Riabilitazione e Lungodegenza che dimette il paziente;
- 2) per trasferimento da struttura di post-acuzie o dagli ospedali di comunità o da altra struttura territoriale di diverso livello assistenziale con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS ove ha residenza il paziente su prescrizione-proposta del MMG.

Si può accedere se sussiste il bisogno assistenziale di trattamenti di lungoassistenza e il paziente è in condizioni cliniche stabilizzate.

La presa in carico del paziente deve essere concordata e comunicata dalla struttura, entro 5 giorni lavorativi, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di



residenza del paziente. Quest'ultima comunicherà al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente l'avvenuta presa in carico.

La durata del trattamento residenziale di mantenimento per trattamenti di lungoassistenza è fissata in base al Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 9 del 25-1-2019 3787 ed alle condizioni dell'assistito, così come indicato nel PAI redatto dall'UVM, e può essere soggetto a proroga.

LA GIORNATA TIPO

All'interno della Residenza l'ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo in attività ricreative, culturali o occupazionali, spontaneamente scelte. Lo stesso può, inoltre, frequentare liberamente gli ambienti della struttura messi a disposizione ed utilizzare le attrezzature esistenti (TV, libri, riviste, giochi, etc.). Gli ospiti possono altresì offrire volontariamente la loro opera nello svolgimento di modeste attività, non pregiudizievoli la propria salute, che favoriscano il movimento fisico e stimolino l'attività mentale.

La giornata tipo all'interno della Residenza protetta è così organizzata:

- Colazione ed attività di igiene personale: ore 7:30-9:30
- Attività socio-educative e riabilitative: ore 9:30-11:30
- Pranzo: ore 12:00
- Merenda: ore 16:00
- Attività socio-educative e riabilitative: 16:30-18:30
- Cena: ore 19:00.
- Relax: ore 20:30-22:00
- Riposo: dalle ore 22:00

Per i soggetti allettati o con particolari esigenze alimentari viene predisposto un piano alimentare personalizzato, così come garantito dal servizio di dietologia.

LA RETTA

La retta, così come previsto dalle disposizioni normative vigenti, prevede una quota a carico del Sistema Sanitario Regionale ed una quota a carico dell'ospite o del Comune di residenza dello stesso, laddove le condizioni reddituali ISEE non lo permettano.

Attualmente, la regolamentazione regionale prevede una retta socio-sanitaria complessiva, al giorno, di € 108,37 di cui il 70% a carico del Sistema Sanitario Regionale (75,86€) ed il restante 30% (32,51€) a carico del soggetto, dei suoi familiari e/o del Comune di residenza della stessa (in via di adeguamento).

ACCESSO AI FAMILIARI

ORARIO DI VISITA



La Struttura è aperta alle visite tutti i giorni dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 17:00 alle 19:00, per consentire un normale svolgimento delle attività riabilitative e delle attività di vita comunitaria. Si invita, peraltro, ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti, per non arrecare disturbo agli ospiti.

TELEFONO

È possibile ricevere telefonate direttamente in struttura ed è consentito a tutti gli ospiti l'utilizzo del proprio sistema cellulare personale.

POSTA

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla all'Assistente Sociale ed attraverso quest'ultima verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

TRASFERIMENTI E USCITE

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza per qualsiasi motivo, ad eccezione delle sanitarie, è a carico dei familiari. L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, e viene autorizzata dal Direttore Amministrativo. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo. Presso la Reception o la direzione amministrativa è necessario compilare la modulistica predisposta, preferibilmente qualche giorno prima dell'uscita.

TRASPORTI ASSISTITI

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.A. è generalmente a carico dei familiari ad eccezione delle urgenze sanitarie.

L' IMPEGNO PER LA SICUREZZA

Nulla è stato tralasciato per garantire la sicurezza degli ambienti e degli impianti, la salubrità e il condizionamento termico degli ambienti, la prevenzione degli incendi:

- è stato redatto il Manuale della Sicurezza in riferimento al D.Lgs 81/08 e successive integrazioni e modifiche, che viene periodicamente aggiornato e monitorato,
- è stato redatto il Manuale per l'autocontrollo nella manipolazione degli alimenti in riferimento al D.Lgs 155/96, che viene periodicamente aggiornato e monitorato in virtù dell'assolvimento e della misurazione dell'efficacia delle prescrizioni,
- le norme di primo soccorso sono conosciute ed all'occorrenza attuate,
- le norme comportamentali in caso d'incendio o di altre situazioni di pericolo sono oggetto di iniziative di aggiornamento professionale e rese note tramite piani di evacuazione,



- le ambulanze e i mezzi di soccorso hanno accesso all'edificio tramite un percorso privilegiato.

Tutte le attività di cui sopra sono soddisfatte e migliorate tramite continui programmi di formazione e di addestramento.

Il personale è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Ospiti.

L' IMPEGNO PER LA TUTELA DEI DATI PERSONALI

La RSA "Santa Lucia", ha adottato ed aggiorna, in riferimento alle disposizioni di legge, il sistema per la gestione e il trattamento dei dati personali.

In ottemperanza al Regolamento Europeo 679/2016 sono espresse le modalità di trattamento dei dati con responsabilità ed impegni rese note:

- all'interno della RSA "Santa Lucia" tramite programmi di formazione e affidamento di incarichi per il trattamento
- all'esterno tramite informativa scritta presente sul regolamento e diffusa con i principali canali di comunicazione

Al fine dell'esatto espletamento dei servizi sanitari e del conseguente trattamento dei dati sensibili è richiesto ad ogni utente il "Consenso Informato".

QUALITÀ

Individuazione dei fattori di qualità generali

Gli "standard qualitativi" possono essere:

- *generali*, se riferiti al complesso delle prestazioni rese e verificabili in occasione delle riunioni pubbliche o delle conferenze di servizio;
- *specifici*, se riferiti alle prestazioni rese singolarmente e quindi direttamente verificabili dall'utente.

Sono considerati obiettivi della qualità:

1) Il rispetto dell'individualità dell'utente

L'RSA "Santa Lucia", ha come obiettivo fondamentale la salvaguardia e la valorizzazione della persona nella sua globalità. Al momento dell'ammissione, la struttura accoglie la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, in modo da garantire nel tempo risposte adeguate ai bisogni ed alle aspettative dei singoli.

Gli strumenti che ha individuato per la realizzazione di questo obiettivo sono:

- la salvaguardia delle risorse personali di ciascun utente attraverso interventi che facilitino e favoriscano il mantenimento della propria autonomia;



- la tutela e la valorizzazione della personalità; riconosce questo principio e riserva specifici spazi di intervento per consentire a ciascuno di esprimere la propria identità nei rapporti interpersonali avendo particolare cura nel permettere, favorire e mantenere un solido legame con il nucleo familiare di origine;
- una valutazione multidimensionale della persona, evidenziata tramite la compilazione di una Scheda Personale, socio-assistenziale e sanitaria, e nell'elaborazione di un Piano di Assistenza Individuale (a cui faranno seguito successive verifiche di validità ed attualità), realizzato con il contributo della famiglia e di tutte le professionalità operanti nella struttura;
- l'offerta di un ambiente familiare; la tipologia edilizia, gli arredi e l'organizzazione quotidiana devono consentire all'Ospite di sentirsi in una grande famiglia, di ritrovare un ambiente simile a quello dei suoi luoghi di vita, valorizzando al massimo la sua soggettività, pur in un contesto sociale più ampio, al fine della condivisione di gioie e problematiche con gli altri Ospiti con cui può così instaurarsi uno stretto rapporto di familiarità, fiducia e totale integrazione;
- un'organizzazione del lavoro che permetta una flessibilità tale, da rispondere nei tempi e nei modi alle esigenze dei singoli;
- l'identificazione di un Coordinatore dei Servizi e di un Case manager specifico che segua in maniera puntuale e privilegiata il percorso di ogni singola persona fin dal momento del suo ingresso, al fine di una completa integrazione nel contesto sociale della RSA,

2) Valorizzazione della personalità dell'utente

La RSA "Santa Lucia", promuove interventi per garantire ad ogni individuo la libera espressione della propria personalità. In particolare, oltre a garantire il servizio religioso, ove richiesto, prevede attività d'animazione e socializzazione mirate, sia a livello individuale che di gruppo, per permettere alle persone di esprimere la propria dimensione affettiva e relazionale.

È cura della struttura rispettare e favorire il mantenimento degli interessi dell'utente e salvaguardare le sue esigenze.

Ha come obiettivo la creazione di spazi diversificati che meglio possono rispondere alle esigenze di vita dell'utente.

3) Appropriata assistenza di base e sanitaria

Il servizio è rivolto a disabili prevalentemente non autosufficienti. L'Assistenza socio-sanitaria vuole valorizzare comunque le capacità delle persone e si svolge nel rispetto dell'individuo, della sua riservatezza e della sua autodeterminazione. La struttura garantisce un'appropriata assistenza socio-sanitaria, adeguandosi alle indicazioni delle direttive Regionali, Comunali e delle ASL di appartenenza, rispettando le direttive di cura dei medici di famiglia.

4) Garanzia di un ambiente di vita decoroso e familiare



La RSA “Santa Lucia” cura gli ambienti di vita in maniera che siano sempre funzionali e decorosi e, soprattutto, che rispondano alle esigenze degli utenti. A tal fine la società cerca di valorizzare lo stato degli ambienti con attività che riproducano lo spirito di familiarità, tramite:

- interventi quotidiani di pulizia (con ripristino pomeridiano) delle stanze degli ospiti, dei bagni e degli spazi comuni;
- sanificazione mensile degli ambienti;
- spazi comuni a disposizione di tutti gli ospiti;
- possibilità d’accesso ed uso di spazi esterni.

Nella totalità della struttura è stato raggiunto l’obiettivo dell’eliminazione delle barriere architettoniche.

5) Servizio alberghiero adeguato

La RSA “Santa Lucia” garantisce un servizio di tipo alberghiero attraverso la fornitura di un servizio mensa vario e rispondente alle esigenze degli ospiti.

La struttura dispone:

- di servizio di ristorazione con la possibilità di avere diete personalizzate per particolari esigenze;
- di Manuali e Prassi operative per le attività di controllo, conservazione, manipolazione e somministrazione degli alimenti in riferimento alla normativa D. Lgs 155/97 (HACCP).

6) Modalità di accoglienza personalizzata

La RSA “Santa Lucia” cura con particolare attenzione il momento dell’accoglienza.

L’inserimento avviene tramite:

- procedura trasparente, chiara e condivisa;
- visita prima dell’ammissione, finalizzata alla conoscenza dell’utente e alla valutazione complessiva del grado di non autosufficienza e delle prestazioni da garantire;
- collaborazione con l’UVM per la valutazione del caso e la definizione/aggiornamento del piano individuale di assistenza;
- colloquio con i familiari o altre persone di riferimento;
- presentazione dell’ospite all’equipe di nucleo e condivisione del Piano Individuale di Assistenza.

7) Particolare cura nelle relazioni con utenti, familiari e con associazioni di volontariato.

La RSA “Santa Lucia” pone particolare attenzione ad instaurare un rapporto significativo con l’utente e la sua famiglia al fine di rendere la vita all’interno della struttura più gradita possibile, favorisce, quindi, il coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari nelle scelte che li riguardano.



Tutte le figure professionali operano con la consapevolezza che la sfera relazionale è il momento qualificante del proprio lavoro; quale punto di riferimento nei rapporti con i familiari.

La RSA “Santa Lucia” favorisce e valorizza il coinvolgimento delle risorse territoriali, del privato sociale e del volontariato coordinandone l’apporto per armonizzarlo con le esigenze organizzative dei servizi e nell’interesse degli Utenti.

Standard di qualità

Gli standard a cui la RSA “Santa Lucia”, a fa riferimento sono riferibili ai seguenti fattori di qualità misurabili tramite indicatori, riportati in apposita tabella allegata:

- a. *Capacità di risposta*
 - Tempi di risposta
 - Efficacia delle risposte
- b. *Affidabilità*
 - Programmazione delle attività
 - Rispetto dei tempi di programmazione degli interventi
- c. *Accesso al servizio*
 - Disponibilità informazione sui servizi prestati
 - Efficacia delle modalità di accesso
- d. *Comunicazione*
 - Chiarezza sulle modalità di accesso e sulla modulistica contrattuale
- e. *Competenza*
 - Personale competente capace e preciso
 - Partecipazione ed efficacia qualitativa del personale
- f. *Cortesie*
 - Educazione e decoro del personale
 - Precisione e puntualità nelle attività
- g. *Disponibilità del servizio*
 - Disponibilità di personale operativo
 - Garanzia del servizio tramite reperibilità di nuovo personale
- h. *Confort, Pulizia Ordine*
 - Confortevolezza della struttura, pulizia ed ordine
 - Prestazione dei servizi programmati
- i. *Rispetto normative di legge e della qualità*
 - Rispetto normative sulla Privacy, HACCP, Sicurezza, Antincendio, Qualità
 - Rispetto impegni e soddisfazione forme di ristoro.

Impegni e programmi sulla qualità del servizio

La RSA “Santa Lucia” garantisce a tutti gli utenti:

- la completezza e la chiarezza dell’informazione, attraverso la consegna del “Regolamento Interno” e la “Carta dei Servizi”, la disponibilità della cartella sanitaria in caso di dimissione dell’Ospite a persone specificatamente autorizzate;



- la riservatezza e il rispetto della persona nelle visite e nelle altre prestazioni socio sanitarie;
- la personalizzazione dell'assistenza, in riferimento alle normative regionali e nazionali;
- la trasparenza sui dati di servizio e sulle attività svolte;
- il mantenimento della qualità delle prestazioni.



Tabella degli indicatori di qualità

FATTORE DI QUALITA'
Condizioni strutturali degli ambienti con particolare riguardo allo stato delle pareti, degli infissi, dei servizi igienici
Condizioni strutturali degli ambienti rispetto al programma di manutenzione della struttura
Agevole raggiungibilità della struttura anche con i mezzi pubblici dalla maggioranza dei familiari residenti
Numero delle linee telefoniche adeguato al numero degli utenti, degli operatori, delle attività svolte e possibilità per gli utenti di utilizzare un telefono, facendosi carico della relativa spesa
Arredamento appropriato alle necessità degli utenti in grado di garantire condizioni di vivibilità buone
Spazi accessibili agli utenti durante il giorno
Accesso dei visitatori alla struttura liberamente e in tutti gli spazi accessibili agli utenti, nel rispetto della privacy di questi ultimi e del lavoro degli operatori
Lavoro organizzato secondo il modello per equipe
Iter riabilitativo di ciascun utente in carico elaborato insieme con l'équipe dell'Ente inviante e con l'utente stesso
Nomina di un operatore di riferimento in maniera stabile e continuativa per ogni paziente
Attività riabilitative finalizzate ad obiettivi specifici ed effettivamente raggiungibili per ciascuno degli utenti coinvolti
Cura del rapporto con le famiglie
Cartella compilata, per ogni utente in carico, in modo completo ed aggiornato con acclusa documentazione
Utenti adeguatamente informati in merito al proprio stato di salute, all'andamento del programma terapeutico riabilitativo e ai risultati dello stesso
Pasti adeguati per quantità e qualità ai requisiti nutrizionali
Condizioni di pulizia ed igiene e profilassi in generale curata con estrema attenzione, onde prevenire il contagio da malattie infettive
Attenzione ai pazienti non autosufficienti nella cura di sé
Esistenza di un piano annuale di formazione ed aggiornamento professionale che riguardi tutte le figure professionali

MISURE DI TUTELA

La gestione dei dati e la tutela della privacy

La RSA “Santa Lucia” opera nel pieno rispetto del R.E. 679/2016 e successive integrazioni e modifiche, garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all’identità personale; garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione. Ha predisposto apposito disciplinare e adottato misure idonee per il trattamento dei dati personali, in particolare, in allegato alla presente Carta dei servizi sono fornite:

- le informazioni per il trattamento dei dati ai sensi del R.E. 679/2016 (Allegato n. 1),
- le informazioni ed il modulo per l’esercizio di diritti in materia di protezione dei dati personali,

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo

La verifica periodica o continua degli impegni assunti attraverso gli standard dichiarati dei servizi erogati, costituisce una caratteristica irrinunciabile dei principi generali della Carta dei servizi. In particolare, per quanto riguarda le modalità di tutela del cittadino rispetto ai disservizi, non possono non richiamarsi tutti i principi fissati dal D.Lgs 502/92 e s.m.i. ed in particolare:

- l’adozione di procedure di reclamo in casi di limitazione o esclusione dalla fruizione di prestazioni e/o, in generale, per la segnalazione dei disservizi;
- i soggetti tenuti all’adozione delle misure di rimozione di disservizi su segnalazione degli utenti;
- i tempi massimi per provvedere all’eliminazione del disservizio (45 giorni dalla presentazione del reclamo);
- la regolamentazione da parte della Regione della presenza degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti e degli organismi di consultazione degli stessi;
- la partecipazione degli organismi di volontariato e tutela in programmi concordati di miglioramento e adeguamento dei servizi alle esigenze dei cittadini.



Reclami

È importante l'ascolto delle esigenze degli ospiti e dei familiari, ciò permette di migliorare e imparare dalle esperienze che si fanno quotidianamente; pertanto, la struttura garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio.

La tutela è prevista:

a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione;

b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:

- della carta dei servizi
- dei principi contenuti nella normativa in vigore
- dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti
- dei principi etici e deontologici inerenti all'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

La tutela degli utenti e ogni comunicazione con gli stessi viene garantita tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00. È prevista la possibilità di fissare un appuntamento in orari diversi.

Inoltre, il coordinatore Amministrativo ed il coordinatore Sanitario sono disponibili ad incontrare i familiari previo appuntamento concordato in Reception.

- Il reclamo sarà preso in carico entro 24 ore dalla sua segnalazione.
- Al reclamante la RSA "Santa Lucia" fornirà ogni aggiornamento in merito alla sua risoluzione con la dovuta tempestività.

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi della RSA "Santa Lucia". La tutela può essere richiesta anche tramite parenti o affini dell'utente o da associazioni di volontariato e di tutela.

L'utente attiva le procedure di tutela tramite:

- la presentazione per iscritto di un reclamo, consegnato personalmente in Direzione presso la nostra sede o trasmesso via posta ordinaria o elettronica (e-mail fisiomedicalsrl@gmail.com),
- un colloquio diretto con gli operatori dell'ufficio e sottoscrizione del reclamo.

Il reclamo deve essere inoltrato di norma entro quindici giorni dal momento in cui l'utente ha subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono prese in esame anche reclami presentati oltre tale termine, ma comunque non oltre sei mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.



L'ufficio dipende direttamente dalla direzione della società e svolge le seguenti funzioni:

- riceve i reclami;
- predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture organizzative interessate;
- comunica con l'utente e gli organi competenti.

L'ufficio rapporti con il pubblico riceve anche segnalazioni e suggerimenti degli utenti e/o delle Associazioni di tutela e volontariato e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla Direzione per la dovuta presa in carico.

ALLEGATI:

Scheda segnalazioni/reclami



Scheda Segnalazioni/Reclami

Modalità di reclamo:

- ☐ Verbale
- ☐ Telefonica
- ☐ Con Modulo
- ☐ Con lettera allegata

del Sig./Sig.ra

residente a.....

Telefono

Oggetto della segnalazione

Ricevuto il / ... / da.....

Firma del reclamante

Firma del ricevente

.....

.....