CARTA DEI SERVIZI

Indice

1. INTRODUZIONE 2
1.1. Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) 2
1.2. La Carta dei Servizi 2
2. LA RESIDENZA 3
2.1. La Storia 3
2.2. Disponibilità di Posti 4
2.3. Come si entra nella Struttura 4
2.4. Le Stanze 5
2.5. Gli Spazi Comuni 5
2.6. Le Attrezzature Sanitarie 6
2.7. I Servizi Socio-Sanitari 6
2.8. Organizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale 8
2.9. Il Personale 9
3. GLI OSPITI 10
3.1. La Comunità Residenziale 10
3.2. Le Garanzie per l'Ospite 11
3.3. Gli Indicatori di Qualità 12
3.4. Come Ottenere Informazioni 12
3.5. Reclami, Lamentele, Suggerimenti 13
3.6. I Doveri degli Ospiti 13
3.7. Determinazione della Retta 14

1. INTRODUZIONE

1.1. Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.)

La "Residenza Sanitaria Assistenziale" (R.S.A.) è una struttura nella quale, in forma residenziale e semi-residenziale, sono:

- erogate prestazioni socio-assistenziale e ad integrazione socio-sanitaria;
- organizzati servizi socio-sanitari integrati a prevalente valenza assistenziale.

Essa risponde a bisogni, che richiedono trattamenti continui ad anziani autosufficienti e non autosufficienti, non assistibili a domicilio, nonché di persone non autosufficienti o con gravi disabilità fisiche o psichiche.

Le R.S.A. sono quindi volte a coniugare le esigenze di assistenza socio-sanitaria con le esigenze di assistenza tutelare e residenziale, occupandosi in prevalenza di assistenza, cura e recupero di persone anziane. Gli Ospiti accolti nelle R.S.A. sono anziani e/o disabili non autosufficienti con limitazioni di autonomia di qualsiasi genere (fisiche, mentali e sociali), non più assistibili a domicilio.

Per venire incontro a questi bisogni, **R.S.A.** eroga:

- assistenza socio-sanitaria e infermieristica generale, nonché trattamenti per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona;
- riattivazione psico-sociale e prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- attività sociali.

1.2. La Carta dei Servizi

L'obiettivo primario della Carta dei Servizi è quello di presentare la Residenza con riferimento alle caratteristiche infrastrutturali, alle disponibilità di ricezione, ai servizi offerti ed agli standard di qualità assicurati.

I livelli di qualità garantiti e il comfort degli ambienti di vita vengono valutati periodicamente con un metodo di indagine definito dalla direzione della Struttura almeno ogni due anni. Alcuni di essi (quali ad esempio: gli aspetti umani e di relazione, la qualità percepita dei servizi, ecc.) vengono misurati attraverso il giudizio diretto degli Utenti (rilevazione della soddisfazione degli Utenti).

Nella formulazione dei contenuti della Carta dei Servizi è stato adottato il concetto di "Utenza allargata". Sono infatti considerati Utenti delle Residenze Sanitarie Assistenziali non solo gli Ospiti che vi risiedono (chiamati Ospiti), ma anche i loro familiari.

La Carta dei Servizi vuole anche rappresentare uno strumento di comunicazione tra gli operatori della residenza e i propri Utenti. In questo senso è stata pensata per essere uno strumento dinamico, che viene verificato annualmente rispetto al mantenimento degli standard di qualità dichiarati, ivi compreso il giudizio degli Utenti, ed all'aggiornamento dei nuovi obiettivi che si intendono perseguire.

2. LA RESIDENZA

2.1. La Storia

Nel 1992 il parroco di Comeana Don Antonio Sernesi aveva a sua disposizione una certa somma di denaro e cominciò a pensare di investirla in un'opera di utilità sociale.

Raccontò l'idea alla sorella Hamidiè che viveva insieme a lui, dopo un po' di tempo e di lunghe riflessioni decisero di dare inizio al loro progetto.

L'idea predominante del nostro parroco era quella di costruire una casa di riposo per anziani e persone bisognose del nostro paese.

Dopo molte perplessità, la sorella volle appoggiare in pieno l'idea del fratello vendendo tutto l'oro di cui era in possesso e che per lei aveva un gran valore affettivo per aggiungere il ricavato alla somma già disponibile.

Durante una cena, il parroco parlò casualmente con una persona competente in costruzioni edili che prese in considerazione la sua idea e insieme iniziarono a progettare la casa di riposo; dopo un po' di tempo, forse per mancanza di fiducia o di volontà di questa persona, il progetto non progrediva.

Il parroco rimase solo davanti al problema ma la sua tenacia lo aiutò ad andare avanti nel suo intento e si rivolse ad un imprenditore di sua fiducia affidandogli le sorti del progetto.

Dopo un'attenta analisi da parte dell'imprenditore si accorsero che i soldi accumulati non erano sufficienti e decisero di fare una permuta di una casa donata al priore da una ricca signora benefattrice del paese.

Il terreno su cui doveva sorgere la struttura era il vecchio campetto sportivo dietro la chiesa.

Iniziarono così i lavori e nel settembre 1993 ci fu la benedizione del primo mattone da parte del vescovo di Pistoia, alla presenza delle autorità e della popolazione di Comeana.

La costruzione della struttura nonostante le numerose difficoltà incontrate terminò in breve tempo con grande sorpresa di tutto il paese e del parroco stesso.

Nel 1995 i lavori della casa di riposo cessarono e la struttura fu chiamata Casa Accoglienza Anziani. Finita la costruzione mancava tutto l'arredamento interno ed esterno, che fu acquistato con grazie all'aiuto di molte famiglie di Comeana.

Nel gennaio 1995 fu indetta un'assemblea aperta a tutta la popolazione del paese, per cercare persone capaci e valide per la gestione di tale struttura; venne fatta quindi una lista di volontari disponibili ed elette nove persone attraverso una votazione democratica.

Nacque così il consiglio di amministrazione di una associazione che fu costituita nel 1995.

Ogni membro del consiglio aveva un ruolo ben definito basato sulle proprie esperienze lavorative personali.

Inizialmente il consiglio d'amministrazione valutò alcune ipotesi di gestione tra cui quella di affidare ad una cooperativa la struttura; quest'idea non ebbe buon esito poiché non furono trovati accordi ben precisi. Infine fu deciso di optare per l'autogestione, una strada più difficile ma che avrebbe dato maggiori soddisfazioni.

Fu deciso di assumere solamente donne disoccupate di Comeana, in modo da dare lavoro al piccolo paese.

Il 15 Gennaio 1996 fu aperta la Casa Accoglienza Anziani di Comeana, con 17 ospiti residenziali, come prevedeva la convenzione stipulata con la Asl 4 di Prato; gli ospiti

erano 10 non autosufficienti e 7 autosufficienti e nel giugno dello stesso anno ci fu l'inaugurazione.

Successivamente la struttura fu sottoposta ad un ampliamento che permise di poter ospitare 31 ospiti residenziali e 8 diurni, e di dare lavoro ad altre donne del paese.

Missione

Come cita l'art. 2 dello statuto della struttura " La Casa Accoglienza Anziani di Comeana" nasce come associazione che non persegue fine di lucro nell'ambito delle tipiche finalità di carattere sociale, civile e culturale ed al fine di contribuire alla prevenzione ed alla rimozione di situazioni di bisogno della persona umana e della collettività, allo scopo di contribuire ad alleviare le sofferenze degli anziani senza distinzione alcuna, siano essi autosufficienti o meno"

Inoltre un'altra finalità della struttura altrettanto degna di nota è quella di diminuire la disoccupazione femminile all'interno del nostro piccolo paese cercando di assumere persone che siano residenti a Comeana.

Inoltre le politiche complessive della struttura sono espletate nel Manuale Gestione e Qualità dei regolamenti regionali, regolamento interno e del personale (esposti in bacheca e consultabili da chiunque lo desideri) e dal riesame degli specifici obbiettivi che si intendono perseguire nel corso dell'anno e dove sono riassunti i risultati ottenuti nell'anno precedente.

2.2. Disponibilità di Posti

In seguito ai lavori di ristrutturazione e di adeguamento alle norme vigenti si è cercato di rendere la R.S.A. più confortevole e più rispondente alle necessità degli ospiti. La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento. Attualmente essa dispone di 14 camere, 12 con bagno e 2 senza bagno, di locali soggiorno ad uso comune, di una luminosa sala da pranzo e di un'infermeria. Il servizio di lavanderia-stireria è effettuato all'interno della struttura in un locale apposito posto nel piano terra dove sono situate anche la cappella e la cucina. La R.S.A. ospita 31 anziani residenziali non autosufficienti e 8 anziani diurni, tutti assistiti da personale qualificato; inoltre agli ospiti è offerto servizio di riabilitazione funzionale e attività di animazione.

2.3. Come si entra nella Struttura

L'ingresso a **"R.S.A."** di persone tendenzialmente non autosufficienti è regolato in modi diversi: vengono accolti sia anziani in regime privato sia anziani provenienti dal Servizio Sociale dell'Azienda Sanitaria Locale (Asl Toscana Centro). La regolamentazione del soggiorno è affidata alla convenzione che ne prevede tariffe e adempimenti.

L'Azienda Sanitaria Toscana Centro comunica il nominativo dell'Ospite alla Direzione della R.S.A. che viene contattata dai suoi Familiari per concordare la data d'ingresso.

Al momento dell'ingresso l'Ospite deve presentare la Documentazione Sanitaria, la tessera sanitaria, il codice fiscale e la carta d'identità, il libretto sanitario, eventuali esenzioni dal ticket ed eventuale certificato di invalidità. Si tiene un colloquio con il direttore, l'infermiere e una rappresentante OSS del personale per conoscere le patologie dell'ospite e il piano terapeutico da seguire e vengono stabilite le procedure

operative da adottare con il fisioterapista e l'animatore per valutare insieme all'ospite quale sia il piano riabilitativo e ricreativo da seguire.

2.4. Le Stanze

Le Camere da letto sono in totale 14 di cui 1 singola, 8 doppie e 4 triple. Ciascuna stanza dispone di:

- Bagno privato (solo 2 ne sono sprovviste);
- TV e telefono cordless al piano;
- Poltrona con braccioli;
- Como' con spazi personalizzati;
- Comodino personale;
- Armadio personale;
- Specchio;

2.5. Gli Spazi Comuni

Servizi comuni

Sono dislocati a piano terra e primo e comprendono:

- Sala da pranzo;
- Salone pluriuso;
- Giardino con portico e panchine;
- Sala televisione;
- Ufficio amministrativi;
- Cucina con magazzino/dispensa interna alla struttura ma in gestione a Ristorando;
- Lavanderia e stireria interna gestita dal personale della struttura;
- Cappella;
- 2 servizi igienici comuni a piano terra entrambi attrezzati per disabili;
- 1 servizio igienico comune al primo e al secondo piano attrezzato per disabili;

Servizi sanitari e riabilitativi

- Ambulatorio medico infermieristico
- Palestra con attrezzi specifici per riabilitazione

2.6. Le Attrezzature Sanitarie (per i Servizi)

Tutte le attrezzature di nuova acquisizione sono munite di certificazioni di garanzia che corrispondono alle vigenti normative in materia (ad esempio: marchio CE, rispondenza a norme UNI e/o ENI, ecc.) e di schede tecniche e di sicurezza in rispondenza alle norme sulla sicurezza. I criteri in base ai quali le attrezzature e le tecnologie sanitarie sono selezionate e acquistate vogliono garantire il miglior benessere della persona assistita e, contestualmente, fornire supporto all'operatore nell'espletamento delle prestazioni assistenziali.

La dotazione di attrezzature sanitarie risponde ai requisiti posti dalla Regione Toscana per l'esercizio di attività di R.S.A.

Le principali attrezzature sanitarie presenti all'interno della Residenza sono n. 2 sollevatori (uno per ogni piano), n. 1 vasca per bagno assistito, 1 barella doccia.

Le attrezzature ludico- ricreative in dotazione comprendono 2 tv color (uno per piano), un lettore dvd, uno stereo lettore cd/cassette ed una piccola libreria continuamente integrata con nuovi volumi, dove gli ospiti hanno libero accesso.

Inoltre la struttura dispone anche di un mezzo proprio (fiat Doblo') che viene utilizzato anche per accompagnare gli ospiti nelle varie trasferte che hanno finalità ricreativa, organizzate dalla animazione con il supporto della direzione .

La struttura dispone inoltre di computer e attrezzatura informatica necessaria all'utilizzo del programma E-Personam.

La struttura e provvista inoltre di adeguata recinzione esterna con controllo in entrata e uscita con supporto di videosorveglianza.

2.7. I Servizi Socio-Sanitari

Coordinamento sanitario e servizio medico

Il servizio medico è effettuato dai medici curanti di ciascun Ospite. Le visite mediche vengono effettuate presso l'ambulatorio della struttura o nelle camere. La loro frequenza è regolamentata dal servizio sanitario nazionale, sulla base delle leggi regionali vigenti.

Il servizio comprende:

- attività di diagnosi, prevenzione, cura e mantenimento;
- prescrizioni di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non eseguibili in struttura;

Il servizio notturno, prefestivo e festivo è coperto, per le urgenze, attraverso la guardia medica.

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico consiste in:

- pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico;
- tenere ed aggiornare la cartella infermieristica, collaborare con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana degli Ospiti;

- applicare il piano di cura predisposto dal medico curante, effettuando una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;

Il servizio infermieristico è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno come previsto dalla legge 41/2005.

Servizio di assistenza e cura alla persona

Il servizio si occupa delle attività di aiuto e assistenza agli Ospiti.

Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

Il servizio di cura e assistenza consiste in:

- attività di assistenza diretta alla persona;
- Aiuto e sostegno alle attività di vita quotidiana, compreso l'assistenza nelle faccende personali e nelle relazioni sociali;
- attività di sostegno e stimolo degli Ospiti attraverso il mantenimento e/o il recupero delle capacità residue.
- Il servizio di manicure/pedicure e parrucchiere uomo/donna è a carico della struttura;

Il servizio è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni anno, come previsto dalla legge 41/2005.

Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)

Il servizio è realizzato da un terapista della riabilitazione (fisioterapista-massofisioterapista) che eseguono, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi, su indicazioni del medico curante o dei medici specialisti (fisiatra), che tendono a prevenire e ritardare la disabilità, nonché, ove possibile, a mantenere e/o rafforzare le capacità e le potenzialità residue dell'Ospite.

Le attività di fisioterapia sono registrate su documentazione personale di ciascun Ospite.

Il servizio comprende:

- riabilitazione neuro-motoria;
- rieducazione ortopedica e funzionale;
- cure fisiche e massaggi;
- utilizzo di apparecchi di terapia;
- ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue;
- riabilitazione respiratoria semplice.

Servizio di animazione

Il servizio è realizzato da animatori anche con il supporto del personale di assistenza. L'animatore elabora un piano di animazione e socializzazione annuale che individua le attività da effettuare-

Il piano delle attività, interne ed esterne alla struttura, viene elaborato sulla base dei progetti personalizzati ed è reso disponibile agli assistiti e/o a chi li rappresenta legalmente. Lo scopo è quello di gestire momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

- incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione;
- stimolare gli Ospiti a gestire positivamente il tempo libero;
- prevenire il decadimento psico-fisico.

Il servizio di animazione si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo o individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, gite, visione di film ecc.);
- attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo, gestione di recupero di storie di vita, tornei di carte e giochi da tavolo ecc.);
- attività educative e occupazionali (analisi e valutazione delle capacità psico-cognitive e capacità/potenzialità, ginnastica di gruppo, ecc.)
- attività con e per il territorio (gestione delle relazioni esterne con associazioni, istituzioni, parrocchie, scuola, ecc...).

La RSA organizza almeno annualmente una visita guidata all'interno della struttura.

Il servizio è garantito tutti i giorni secondo un orario prestabilito ed un programma settimanale esposto in bacheca.

Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato dalla Struttura con cadenza giornaliera.

Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti biodegradabili e naturali, privi di fosfati ed impiegando attrezzature nel rispetto della normativa vigente.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della R.S.A. La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo degli ospiti. Quotidianamente vengono pulite le camere degli ospiti, i servizi igienici e gli spazi comuni.

La pulizia straordinaria e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito che organizza nello specifico tutte le attività di pulizia e igienizzazione degli ambienti.

2.8. Organizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale

Per l'erogazione dei servizi la Direzione della **R.S.A.** si avvale della seguente struttura organizzativa:

<u>Funzioni alla Direzione</u>

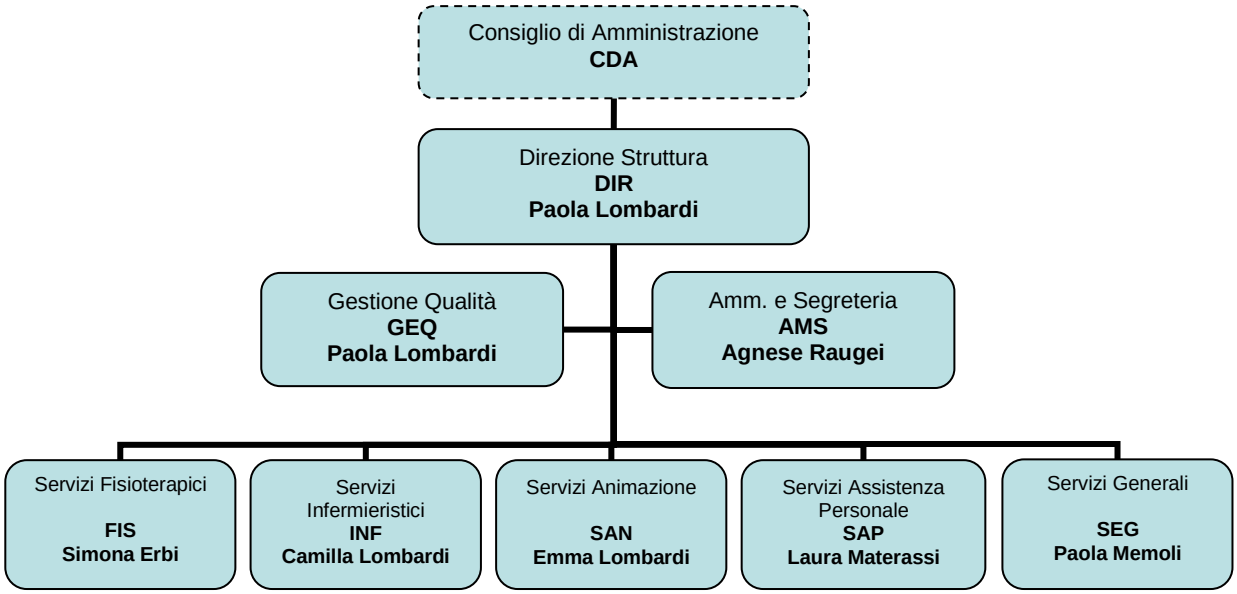
- Direzione struttura
  - *Gestione Qualità* **GEQ**
  - *Amministrazione e Segreteria* **AMS**

Funzioni di primo livello

- Servizi Infermieristici e Fisioterapici **INF**
- Servizi Assistenza e Generali **SAG**
- Servizi Animazione **SAN**

La struttura organizzativa della R.S.A. è rappresentata nel seguente organigramma.

ORGANIGRAMMA NOMIVATIVO
"CASA ACCOGLIENZA ANZIANI COMEANA"



2.9. Il Personale

Tutto il personale che opera all'interno della Residenza viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza, stabiliti dalla Direzione in aderenza alle normative vigenti, al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari prestati.

Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione rivisto annualmente. In particolare è posta attenzione all'aggiornamento professionale specifico in relazione alle mansioni svolte e alla relazione umana con gli Ospiti.

La dotazione organica risponde pienamente ai criteri e parametri definiti dalla Regione Toscana e per le Residenze Sanitarie Assistenziali.

3. GLI OSPITI

3.1. La Comunità Residenziale

Le Residenze Sanitarie Assistite coniugano le esigenze di assistenza sanitaria con le esigenze di assistenza tutelare e residenziale, occupandosi in prevalenza di cura di persone anziane e/o disabili in molti casi non autosufficienti dal punto di vista fisico, mentale e sociale e comunque non più assistibili presso il loro domicilio.

L'assistenza fornita dalla struttura si basa su due concetti fondamentali:

- la personalizzazione degli interventi per ciascun ospite, definiti e verificati attraverso un'attenta pianificazione.
- l'erogazione dei servizi nell'ambito della comunità composta dagli Ospiti della Struttura.

In questo senso, la personalizzazione delle prestazioni che viene garantita a ciascun Ospite si inquadra sempre in una vita di relazioni e di regole di convivenza, che devono esistere per il benessere dell'Ospite stesso.

La buona organizzazione delle attività, dei momenti privati e di socializzazione diventa dunque un aspetto fondamentale della qualità del servizio fornito dalla Residenza. Per questo motivo è stato previsto uno schema di giornata-tipo dell'Ospite, che definisce lo svolgersi delle attività ordinarie nel corso della giornata.

Alle persone accolte, che lo richiedono, è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose. La possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose può avvenire sia in struttura sia all'esterno con le comunità di fede presenti sul territorio di riferimento, nel rispetto della libertà e dignità delle persone accolte.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Orario	**Attività**
06.00-11.30	Sveglia, alzata ospiti, igiene personale
08.15-09.15	Colazione (in sala da pranzo o in camera)
09.15-11.30	Attività del mattino:
	✓ animazione ✓ interventi sanitari ✓ riabilitazione ✓ S.Messa
11.30-12.00	Preparazione e spostamento ospiti in sala da pranzo
12.00-13.00	Pranzo
13.00-15.00	Riposo pomeridiano o deambulazione
15.00-15.30	Merenda
15.00-17.30	Attività del pomeriggio:
	✓ Animazione ✓ Riabilitazione ✓ Interventi sanitari ✓ Servizio di parrucchiera e pedicure
17.45-18.00	Preparazione e spostamento ospiti in sala da pranzo
18.00- 19.00	Cena
19.00-21.00	Preparazione per la notte
21.00-06.00	Riposo notturno

3.2. Le Garanzie per l'Ospite

All'Ospite della struttura viene garantito:

- Un'assistenza basata su un piano di valutazione personalizzato, rivisto periodicamente con il medico curante, al fine di valutare i risultati ottenuti e di verificare le necessità di rivalutazione conseguentemente all'evolversi della situazione generale dell'Ospite stesso;
- Un'organizzazione dei servizi che risponde a precise regole di qualità;
- Una costante valutazione delle caratteristiche dei servizi attraverso indicatori di qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- La possibilità di esprimere una valutazione sulle caratteristiche del Servizio, del Rapporto con il personale e della Struttura, attraverso un questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'Utenza distribuito annualmente dalla Direzione.
- Il diritto a segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione e verranno risolti nel più breve tempo possibile;
- Il diritto ad ottenere, direttamente o tramite i propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.

3.3. Gli Indicatori di Qualità

Gli indicatori di qualità dei servizi sono utilizzati per dare dimostrazione concreta che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi sono stati effettivamente soddisfatti.

Gli indicatori servono ad individuare caratteristiche e aspetti particolari dei servizi che la residenza fornisce ed individuare i reali livelli di qualità garantiti.

Ad esempio, la qualità dei servizi socio-assistenziali dipende anche dal numero delle ore di assistenza prestata agli Ospiti dagli operatori (oltre che dalla loro professionalità e competenza). Caratteristiche importanti dei servizi socio-assistenziali sono quindi la "quantità" ed il tipo di attività svolte dagli operatori.

L' **R.S.A.** adotta una tabella di indicatori per valutare il proprio livello di qualità; gli indicatori sono rilevati periodicamente al momento della redazione del Riesame della Direzione.

Inoltre garantisce il rispetto degli indicatori previsti dal dispositivo di accreditamento sociale della Regione Toscana. La RSA invia annualmente gli indicatori alla Regione.

Altri elementi importanti per la valutazione della qualità dei servizi erogati sono rappresentati dai risultati dell'elaborazione del Questionario di Soddisfazione dell'Utenza.

3.4. Come Ottenere Informazioni

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'Utente si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico. La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.

QUALI INFORMAZIONI	A CHI CHIEDERE	QUANDO CHIEDERE
Aspetti organizzativi e amministrativi	Direttore della Residenza	In orario di ufficio previo appuntamento
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Direttore della Residenza, Medico, Servizio Infermieristico	Appuntamento
Aspetti sanitari e socio-assistenziali	Direttore della Residenza o Responsabile Servizio di Assistenza e Generali	Durante l'orario di servizio
Aspetti sanitari	Direttore della Residenza o Responsabile Servizio Infermieristico e Fisioterapico	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati all'assistenza quotidiana	Direttore della Residenza o Responsabile Servizio di Assistenza e Generali	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati alla riabilitazione funzionale e agli ausili	Direttore della Residenza, Responsabile Servizio Infermieristico e Fisioterapico	Durante l'orario di servizio

All'interno della Residenza, le informazioni di tipo generale sono divulgate attraverso:

- la bacheca;

Le informazioni di tipo sanitario vengono fornite direttamente all'Ospite, al Familiare o al Rappresentante Legale nell'assoluto rispetto della privacy.

Le comunicazioni dirette agli Ospiti e ai Familiari riferite ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa vengono trasmesse dal Direttore della residenza tramite lettera.

Oltre al colloquio diretto, possono anche essere utilizzati il telefono, la lettera e la posta elettronica.

In ogni caso, ogni operatore che riceva una richiesta di qualsiasi tipo, se non in grado di rispondere direttamente indirizza verso la persona più competente.

3.5. Reclami, Lamentele, Suggerimenti

La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione in base a quanto stabilito dal sistema qualità in via di adozione presso la Struttura. In questo senso, vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

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

1. **Analisi e valutazione**: analisi preliminare del reclamo da parte del direttore che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente;
2. **Definizione delle azioni da intraprendere e attuazione delle azioni**: assegnazione alla persona competente all'interno della Residenza di gestire le attività inerenti le azioni definite dalla Direzione;
3. **Verifica degli esiti delle azioni**.

L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni.

3.6. I Doveri degli Ospiti

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

In particolare, viene richiesto a ciascun Ospite l'impegno a:

1. Adottare un comportamento responsabile verso gli altri Ospiti e collaborare con il personale della residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico;
2. Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;

3. Concordare e comunicare eventuali uscite dalla struttura, nelle modalità stabilite dal regolamento.

Ai Familiari degli Ospiti viene richiesto l'impegno a:

1. Evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri Ospiti della struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;
2. Rispettare gli ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della Struttura;
3. Comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del Piano di Assistenza del proprio congiunto;
4. Concordare con il Direttore della Residenza eventuali uscite dalla struttura, qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente.
5. I visitatori degli ospiti sono invitati a non consegnare agli ospiti stessi alcun tipo di alimento, senza la preventiva autorizzazione dell'infermiere di servizio, onde evitare eventuali problematiche , legate alla dieta e alla salute degli ospiti stessi.
6. Le visite agli ospiti sono regolamentate dai dispositivi di legge in materia di SarsCov2.

Agli Ospiti ed ai Familiari viene richiesto di rispettare le regole riportate nel regolamento della Residenza.

3.7. Determinazione della Retta

I posti presenti nella Struttura sono sia in Convenzione che Privati.

La retta è composta di due parti:

1. Quota Sociale
2. Quota Sanitaria

Se l'ospite ha accesso tramite convenzione, la quota sociale è stabilita dall'A.S.L. in convenzione e viene pagata dall'Ospite e/o dai Familiari tenuti per legge.

La quota sanitaria viene erogata alla R.S.A. direttamente dalla A.S.L., per ciascun Ospite non Autosufficiente.

Se l'ospite accede privatamente sono a suo carico sia la quota sanitaria che sociale per intero.

L'importo della retta viene comunicato all'Ospite o ad un suo familiare al momento della sottoscrizione dell'impegnativa per l'ammissione nella Struttura.

La retta deve essere pagata entro i primi DIECI giorni del mese e può essere pagata:

- tramite assegno bancario;
- tramite bonifico bancario;

Se l'ospite è temporaneo, nei mesi di soggiorno, corrisponde la retta entro 10 giorni lavorativi dall'inizio del mese e l'ultimo mese di soggiorno verrà saldato al momento dell'uscita chiedendo alla struttura l'importo preciso della retta

Data di approvazione: **01 Dicembre 2022**

FIRMA

DIREZIONE R.S.A.

_____