

*“In genere, i nove decimi della nostra felicità
si basano esclusivamente sulla salute.
Con questa ogni cosa diventa fonte di godimento.”
Arthur Schopenhauer*

Carta dei Servizi
Febbraio 2024

*La redazione della Carta dei Servizi è a cura della Direzione
Sanitaria e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*

Presidente

Dr. Potito F. P. SALATTO

Via Pietro Nenni, 1 - 71012 Rodi Garganico (FG)
Tel 0884.966012 - 0884.965941
Fax 0884.919056
www.madonnadellalibera.it
irisrodigarganico@gmail.com

Partita IVA 01703330710
C.F. 01703330710

INDICE

SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI	9
1. PRESENTAZIONE DELLA RSA	9
1.1 CHI SIAMO	9
1.2 GARANZIE DI QUALITÀ	10
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	11
Eguaglianza	11
Imparzialità	11
Continuità	12
Diritto di scelta	12
Partecipazione	12
Efficienza ed efficacia	12
3. INFORMAZIONI GENERALI	14
3.1 COME RAGGIUNGERE LA RSA	14
3.2 COMFORT, TIPO DI STANZE E SERVIZI IGIENICI	14
3.3 COME RICONOSCERE IL PERSONALE	15
3.4 TELEFONARE	15
3.5 ACCETTAZIONE	16
4. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE	17
4.1 ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA H24	17
4.2 ASSISTENZA RIABILITATIVA E TERAPIA OCCUPAZIONALE	17
4.3 ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA	18
4.4. SERVIZIO ALBERGHIERO	18
4.5 ASSISTENZA PER LE ATTIVITA' QUOTIDIANE	18
4.6. SOSTEGNO PSICOLOGICO E ASSISTENZA SOCIALE	18
4.7. TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO	19
4.8. OSPITALITÀ TEMPORANEA	19
5. SERVIZI ACCESSORI	20
5.1 PUNTI DI RISTORO	20
5.2 SPORTELLI BANCARI / POSTE ITALIANE	20
5.3 GIORNALI E RIVISTE	20

5.4 PARCHEGGI	21
5.5 PARRUCCHIERE	21
5.6 SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE	21
5.7 ASSOCIAZIONI DI SUPPORTO AI BISOGNI DELL'OSPITE	21
6. RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA	23
6.1 LA CARTELLA CLINICA	23
6.2 CERTIFICATI (RICOVERO E DIMISSIONE)	24
7. INFORMAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE	25
7.1 VISITA MEDICA	25
7.2 MATERIALE INFORMATIVO	26
7.3 CONSENSO INFORMATO	26
7.4 RISERVATEZZA E PRIVACY	27
SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SU STRUTTURA E SERVIZI	29
1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE	29
1.1 RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)	29
1.2 COM'È ORGANIZZATA E COME FUNZIONA LA RSA	31
1.5 SERVIZI OFFERTI	35
1.6 ORARI DI VISITA	36
1.7 RISTORAZIONE	36
1.8 TARIFFE	38
1.9 TEAM OPERATIVO	38
2. AMMISSIONE NELLA STRUTTURA	39
2.1 COME RICHIEDERLA	39
2.2 LA VISITA DI ACCETTAZIONE E IL PIANO ASSISTENZIALE	40
2.3 USCITE AUTONOME DALLA RESIDENZA	40
2.4 COSA PORTARE IL GIORNO DEL RICOVERO	40
2.5 ATTREZZATURE	41
2.6 DIMISSIONE	41
2.7 RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA	41

SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI **42**

1. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI	42
1.1 TEMPI DI ATTESA	42
1.2 CARATTERISTICA DELLE INFORMAZIONI	43
1.3 SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE	43
1.4 ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA	44
1.5 COMFORT E PULIZIA	44
1.6 PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE	45
2. PROGRAMMI	46
3. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	47
3.1 INDAGINE DI SODDISFAZIONE	47

SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA **48**

1. CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE	48
1.1 I DIRITTI	48
1.2 I DOVERI	50
2. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	53
2.1 RECLAMI	54

LETTERA DI BENVENUTO DEL PRESIDENTE

Gentile Signora, Caro Signore,

Ognuno di noi può trovarsi nella condizione di dover prendersi cura di un congiunto affetto da malattie inguaribili che lo rendono vulnerabile e incapace di provvedere a se stesso.

Questa condizione, oltre ad essere dolorosa, può diventare frustrante perché ci si chiede se si riuscirà a dare al proprio congiunto le cure migliori.

A questa domanda potrà rispondere la pubblicazione che ha tra le mani. Leggendola comprenderà perché la Residenza Sanitaria Assistenziale Madonna della Libera è la scelta migliore per il Suo caro.

Una scelta che, delegando a noi la cura e l'assistenza, riserverà a Lei un unico compito, quello di amarlo.

Dr. Potito F. P. SALATTO

Presidente della IRIS SpA

Residenza Sanitaria Assistenziale

Madonna della Libera



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo attraverso il quale la Struttura presenta se stessa ai Cittadini, illustrando loro in maniera dettagliata e trasparente la sua organizzazione, i servizi offerti e il sistema di verifica del livello di qualità assistenziale tramite la definizione di livelli standard e la descrizione delle procedure poste in atto per raggiungere tali standard.

La Carta dei Servizi, quindi, rappresenta un importante elemento di coinvolgimento attivo e dinamico di tutti i soggetti interessati al servizio e un forte impegno di garanzia circa il mantenimento di un livello di qualità delle prestazioni che, pur rimanendo al di sopra di standard minimi, tenda al miglioramento continuo della qualità assistenziale.

Il documento segue le linee guida N. 2/1995 del Ministero della Sanità “Attuazione della Carta dei Servizi del SSN”, che ha delineato le quattro sezioni in base alle quali è stata impostata la elaborazione della presente Carta dei Servizi:

- Presentazione dell’Azienda Sanitaria e Principi Fondamentali;
- Informazioni sulle Strutture e Servizi forniti;
- Standard di Qualità, Impegni e Programmi;
- Meccanismi di Tutela e Verifica.

La presente Carta dei Servizi è la undicesima edizione e le informazioni contenute, soggette a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, sono aggiornate a febbraio 2024.

I contenuti del documento sono interamente disponibili sul sito della Struttura: www.madonnadellalibera.it.

SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DELLA RSA

1.1 CHI SIAMO

La *Residenza Sanitaria Assistenziale Madonna della Libera* è gestita dalla Iris S.p.A., società con esperienza trentennale nel settore sanitario.

La *RSA Madonna della Libera* ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale dalla Regione Puglia nel maggio 2011, confermato con determinazione del dirigente Sezione strategie e governo dell'offerta 20 dicembre 2023 n. 430.

A seguito della entrata in vigore del regolamento 21 gennaio 2019, n. 4, la struttura ha adeguato i propri requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi e per il nuovo accreditamento istituzionale previsto dal regolamento 23 luglio 2019, n. 16..

La *Residenza Sanitaria Assistenziale Madonna della Libera* aderisce all'AIOP (Associazione Italiana Ospedalità Privata), la più importante Associazione delle Case di Cura esistenti in Italia. Inoltre sono state rinnovate le apparecchiature e l'organizzazione per garantire le migliori cure possibili, l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e strumenti diagnostici e terapeutici d'avanguardia.

La *Residenza Sanitaria Assistenziale Madonna della Libera* ha come missione la salvaguardia della salute, bene fondamentale della Persona. Si è scelto, infatti, di rispondere ai bisogni sanitari dei Pazienti in una struttura a misura d'uomo, in cui la Persona sia al centro di ogni attività.

1.2 GARANZIE DI QUALITÀ

La Regione Puglia e l'Azienda Sanitaria Locale effettuano ispezioni sulle RSA ed eseguono controlli sull'appropriatezza e la qualità dei servizi offerti.

La Residenza è in possesso del certificato ISO 9001:2015 per il Sistema di gestione per la qualità. Ciò significa che la qualità, la competenza e l'organizzazione della *RSA Madonna della Libera* sono garantite anche da un Organismo di certificazione indipendente.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Ai sensi dell'articolo 8.2 del regolamento regionale 21 gennaio 2019, n. 4, la Struttura deve adottare una carta dei servizi che recepisca i principi di cui al dpr 27/1/1994, di seguito illustrati.

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non invece quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare la Struttura adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

La Struttura ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'Utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda in particolare i servizi distribuiti sul territorio.

PARTECIPAZIONE

È sempre garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della Struttura.

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso della Struttura. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati.

L'Utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Struttura dà immediato riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

La Struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. La Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

3. INFORMAZIONI GENERALI

3.1 COME RAGGIUNGERE LA RSA

La *RSA Madonna della Libera* è situata nel centro della città di Rodi Garganico (FG), in Via Pietro Nenni, 1 ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati.

TRENO

Arrivo alla stazione ferroviaria di Foggia o San Severo. Si prosegue con le Ferrovie del Gargano.

AUTOBUS

Autolinee Ferrovie del Gargano: collega Rodi Garganico con Foggia e con gran parte dei comuni della Provincia.

Per conoscere fermate ed orari, telefonare ai numeri 0884.561020 e 0881.725188 dal lunedì al sabato.

AUTOMOBILE

A14 da Milano a Bari con uscita al casello di Poggio Imperiale. Si prosegue con la strada a scorrimento veloce per Rodi Garganico.

Nei pressi della struttura sono presenti dei posti auto gratuiti non custoditi.

3.2 COMFORT, TIPO DI STANZE E SERVIZI IGIENICI

La struttura è dotata, dal punto di vista degli ambienti interni, di standard qualitativi di alto livello con arredi particolarmente curati, appositamente studiati per le esigenze dell'Ospite.

Le camere sono a due o tre posti letto; la struttura è dotata anche di stanze singole. Tutte le stanze sono dotate di bagno privato (con doccia o vasca), aria condizionata, impianto di filodiffusione, pulsante di chiamata, comodino polifunzionale, armadio guardaroba e televisione.

Le sale di soggiorno-pranzo, una per ciascun piano di degenza, hanno televisione e impianto di climatizzazione. Facciamo in modo che gli Ospiti si sentano a casa, permettendo loro di personalizzare l'ambiente con suppellettili e arredi propri.

I piani sono tutti serviti da ascensore e montalettighe.

3.3 COME RICONOSCERE IL PERSONALE

Nella RSA una équipe multiprofessionale si occupa della salute e del comfort dei ricoverati.

Ciascun operatore è tenuto ad esporre il proprio cartellino identificativo, con nome e qualifica, per garantire la massima trasparenza.

3.4 TELEFONO

È disponibile un telefono accessibile anche dalle persone con disabilità.

Comunicare con un Ospite è possibile telefonando al numero 0884.966012 e indicando il numero della stanza. Gli Ospiti possono ricevere telefonate dalle 12.00 alle 14.00 e dalle 18.00 alle 20.00.

Il Personale della RSA non può fornire informazioni telefoniche sullo stato di salute degli Ospiti.

Poiché i telefoni cellulari possono creare interferenze con le apparecchiature biomediche, il loro uso è consentito esclusivamente nelle aree di attesa, atri e corridoi.

3.5 ACCETTAZIONE

La Residenza ha un punto informativo (Accettazione) situato nell'ingresso principale, presso il quale è possibile ricevere un primo orientamento sui servizi offerti.

L'Accettazione è aperta dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

RECAPITI TELEFONICI

0884.965941 - 0884.966012

4. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

La RSA *Madonna della Libera* offre tutte le prestazioni che servono a recuperare, preservare o raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita degli Ospiti, ed in particolare i seguenti.

4.1 ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA H24

In ogni momento del giorno e della notte il Personale Medico, Infermieristico, Ausiliario ed un Caposala sono disponibili per assicurare tutta l'assistenza e le cure necessarie. Le prestazioni di medicina generale sono garantite da Personale Medico dell'RSA.

I farmaci sono forniti con le modalità e i limiti previsti per tutti i cittadini.

4.2 ASSISTENZA RIABILITATIVA E TERAPIA OCCUPAZIONALE

La riabilitazione serve ad impedire che la malattia peggiori ed a rieducare l'Ospite a svolgere le comuni attività quotidiane. Inoltre, facciamo in modo di ridurre al massimo il tempo trascorso a letto così da prevenire la sindrome da immobilizzazione nelle persone totalmente non autosufficienti.

Un Educatore Professionale si occupa, in particolare, di terapia occupazionale: una disciplina riabilitativa che utilizza attività espressive, manuali e ludiche al fine di aiutare le persone a recuperare parte della propria autonomia.

4.3 ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA

Le prestazioni specialistiche comprendono visite specialistiche, prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio, assicurate anche dall'Azienda Sanitaria Locale. Inoltre, la RSA garantisce agli Ospiti visite specialistiche da parte del Cardiologo, del Geriatra, dell'Ortopedico, del Neurologo e del Fisiatra.

4.4. SERVIZIO ALBERGHIERO

Agli Ospiti sono forniti i pasti, le camere sono accuratamente pulite e riordinate.

4.5 ASSISTENZA PER LE ATTIVITA' QUOTIDIANE

Gli Ospiti sono aiutati nell'igiene e nella cura della propria persona. Sono assistiti nell'alzata, nella messa a letto, nella vestizione e deambulazione e quelle altre forme di sostegno necessarie per il normale svolgimento della vita quotidiana.

4.6. SOSTEGNO PSICOLOGICO E ASSISTENZA SOCIALE

L'Assistenza sociale, oltre a risolvere eventuali problemi pratici o burocratici (sottoscrizioni deleghe, pratiche presso Enti, pratiche per ottenere ausili eccetera) si preoccupa delle dinamiche affettive e relazionali dell'Ospite.

Per impegnare il tempo libero dalle attività terapeutiche e per stimolare interessi comuni, predispone iniziative di gruppo, generalmente all'interno della struttura (feste, proiezioni di film, attività di bricolage, giochi di società, tornei, ecc.).

4.7. TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO

Ci occupiamo del trasporto, dell'accompagnamento e dell'assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della RSA.

4.8. OSPITALITÀ TEMPORANEA

L'ospitalità presso la RSA può essere anche temporanea per completare programmi riabilitativi già iniziati in ospedale oppure per aiutare la famiglia per brevi e determinati periodi.

5. SERVIZI ACCESSORI

5.1 PUNTI DI RISTORO

All'interno della struttura, al primo piano, sono a disposizione degli Utenti distributori automatici di alimenti e bevande.

Per altre esigenze è possibile rivolgersi ai seguenti esercizi:

Pizzeria "Borgo Antico"
Piazza Padre Pio, 13
Telefono: 0884.966220

Bar "Lombardi"
Via Pietro Nenni 14
Telefono 329.6248947

Supermercato "DOC"
Via Pietro Nenni 37
Telefono 0884.965163

5.2 SPORTELLI BANCARI / POSTE ITALIANE

Lo sportello bancario più vicino, provvisto di bancomat, è quello della Banca Intesa Sanpaolo S.p.A., in Piazza Padre Pio 3 (la distanza è di 350 m).

Lo sportello postale più vicino è quello sito in Piazzale Donato Triggiani (la distanza è di 100 m).

5.3 GIORNALI E RIVISTE

Il Personale della Residenza Sanitaria Assistenziale è disponibile per l'acquisto di giornali, riviste o accessori per la cura della persona, per conto degli Ospiti.

5.4 PARCHEGGI

Nei pressi della struttura sono presenti dei posti auto gratuiti non custoditi.

5.5 PARRUCCHIERE

Il martedì e il venerdì è disponibile il servizio parrucchiere per uomo e per donna. Tale servizio è a richiesta ed a carico dell'Ospite.

5.6 SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE

Il servizio religioso è garantito da un Sacerdote della Chiesa "Madonna della Libera" di Rodi Garganico che celebra la Santa Messa all'interno della Residenza e, su richiesta, garantisce l'assistenza spirituale ai singoli Ospiti.

I ricoverati di religioni diverse possono richiedere l'assistenza religiosa, fornendo al caposala le indicazioni necessarie per contattare altri Ministri di culto.

5.7 ASSOCIAZIONI DI SUPPORTO AI BISOGNI DELL'OSPITE

La RSA è attenta alle opinioni e ai giudizi sulla qualità del servizio espressi da associazioni che rappresentano i cittadini, attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento. Associazioni di volontariato e di tutela possono inviare segnalazioni e suggerimenti.

La Direzione della RSA è disponibile a confrontarsi con categorie professionali, associazioni di volontariato e associazioni di tutela rappresentative del collettivo dell'utenza per l'aggiornamento di questa carta dei servizi.

Presso la RSA opera il gruppo volontari della Croce Rossa Italiana, regolarmente autorizzati ad effettuare particolari

forme di assistenza agli Ospiti, non riconducibili ad atti ed interventi sanitari (la presenza e la collaborazione degli organismi di volontariato nelle strutture sanitarie è stata istituzionalizzata con l'art. 14 del D.Lgs. 502/92).

I Volontari sono presenti uno o due pomeriggi a settimana per offrire momenti di ascolto, sostegno psicologico, condivisione del tempo e supporto nella risoluzione di problemi connessi alla degenza.



6. RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

6.1 LA CARTELLA CLINICA

La Cartella Clinica contiene tutte le informazioni sanitarie relative ad un ricovero (motivi del ricovero, esami clinici effettuati e risultati degli stessi, diagnosi e prestazioni sanitarie rese all'assistito).

È possibile **richiedere la copia della Cartella Clinica** compilando l'apposito modulo che si può ritirare presso l'Ufficio Accettazione della struttura o stampandolo direttamente sul sito web.

Il modulo di richiesta della copia della Cartella Clinica può essere consegnato, allegando copia di un documento di riconoscimento all'Ufficio Accettazione della *Residenza Sanitaria Assistenziale Madonna della Libera* o inviato tramite e-mail al seguente indirizzo:

irisrodigarganico@gmail.com

La copia della Cartella Clinica **può essere recapitata** alla persona interessata secondo le seguenti modalità:

- Ritiro presso l'Ufficio Accettazione della Residenza Sanitaria Assistenziale;
- Invio al domicilio del richiedente;
- Invio a mezzo e-mail.

Il **costo della copia Cartella Clinica** è così regolamentato:

- Copia Urgente (con la consegna entro 7 giorni, con la documentazione clinica disponibile) 15,00 € (più eventuali spese di spedizione con raccomandata con ricevuta di ritorno pari a € 6,00);

- Copia Ordinaria (con la consegna entro 30 giorni) 10,00 € (più eventuali spese di spedizione con raccomandata con ricevuta di ritorno pari a € 6,00).

Il richiedente **può provvedere ad effettuare il pagamento** tramite Bonifico Bancario alla:

Banca Intesa Sanpaolo, Filiale di Rodi Garganico

IBAN: IT88Z0306978561112576009447

CODICE BIC: BCITITMM

specificando nella causale del bonifico *“richiesta di copia della Cartella Clinica e il nome del richiedente”*. La copia dell'avvenuto pagamento deve essere allegata al modulo di richiesta della Cartella Clinica.

Il richiedente può anche provvedere al pagamento direttamente all'Ufficio Accettazione, al momento della richiesta della stessa (in contanti, tramite bancomat o la carta di credito).

Il tempo medio di attesa per la consegna della copia della Cartella Clinica, incluse eventuali integrazioni, è di massimo 30 giorni.

Per la **consegna della copia della Cartella Clinica a persona diversa dall'interessato** occorre che questa esibisca una delega firmata dal titolare della Cartella e fotocopia di un documento d'identità del delegante e del delegato. La richiesta può essere presentata anche da un erede o da un legale rappresentante.

6.2 CERTIFICATI (RICOVERO E DIMISSIONE)

I certificati di ricovero o di dimissione sono rilasciati all'interessato o suo delegato dall'Ufficio Accettazione.

7. INFORMAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE

Il Personale Sanitario è tenuto a fornire al Paziente informazioni sulla natura della sua malattia (diagnosi), sulle prospettive terapeutiche, sui tempi e modi di guarigione o di evoluzione della stessa, quando la guarigione non è possibile, sui benefici attesi e sull'eventuale rischio legato al trattamento proposto o alla sua mancata accettazione.

L'informazione ai congiunti è ammessa solo se l'interessato lo consente; in tali casi è opportuno che le informazioni vengano raccolte da un solo parente o dalla persona designata.

Gli Ospiti hanno diritto a conoscere: tutte le informazioni riguardanti le malattie da cui sono affetti ed i trattamenti praticati; l'importo delle rette corrispondenti ai vari tipi di trattamento; il Regolamento Interno vigente nella RSA.

Colloqui degli Operatori con gli Utenti e i loro familiari e rappresentanti legali si svolgono tutti i giorni della settimana dalle 12.00 alle 14.00

Il Responsabile Sanitario riceve i familiari previo appuntamento.

7.1 VISITA MEDICA

Le visite mediche hanno cadenza quotidiana.

L'assistenza Medica ed Infermieristica è continua per l'arco delle 24 ore.

In ogni momento del giorno e della notte il Personale Medico, Infermieristico, Ausiliario ed un Caposala sono disponibili per assicurare tutta l'assistenza e le cure necessarie.

7.2 MATERIALE INFORMATIVO

La RSA provvede alla realizzazione di opuscoli e locandine al fine di informare i Pazienti sull'erogazione di nuovi servizi e su come accedere a quelli esistenti.

7.3 CONSENSO INFORMATO

CHE COS'È

Prima di ogni trattamento sanitario (un esame diagnostico, una terapia, una trasfusione, un'operazione chirurgica) il Paziente deve dare il proprio consenso: deve dire se accetta di eseguire la prestazione proposta. Per poter decidere in modo consapevole, il Medico della struttura informa l'Ospite o il legale rappresentante sull'iter diagnostico-terapeutico e acquisisce per iscritto, su apposito modulo, il Consenso Informato, sia per le prestazioni di routine, sia in occasione di esami diagnostici più complessi.

Il Medico, quindi, fornisce al Paziente tutte le informazioni utili a comprenderne procedure, rischi e conseguenze, ad esempio:

- Quanto è grave la mia malattia? Che possibilità di guarigione ho?
- Cosa devo fare per curarmi? Che rischi corro?
- Ho alternative alla cura che mi proponete?
- Cosa può succedere se rifiuto la cura, l'accertamento o l'operazione?

A COSA SERVE

Il Consenso Informato è il momento più importante in cui il Paziente, precedentemente e accuratamente informato, partecipa alle decisioni sulla propria salute. È quindi espressione dell'autonomia della Persona e della libertà individuale.

QUANDO DEVE ESSERE IN FORMA SCRITTA

Il Consenso Informato è generalmente espresso in forma scritta ed è obbligatorio nei casi previsti dalla Legge (trasfusioni del sangue, sperimentazioni cliniche, esami per la diagnosi dell'Aids, impiego di radiazioni ionizzanti, trapianto di organi o tessuti) e quando l'indagine diagnostica o la terapia medica possono comportare gravi conseguenze per la salute della Persona (anestesia, interventi chirurgici, indagini endoscopiche, ecc.).

7.4 RISERVATEZZA E PRIVACY

I dati, personali e sensibili, raccolti in occasione dell'accesso alla struttura, sono trattati, cioè utilizzati, nel rispetto della normativa in materia di *privacy*, del segreto professionale e d'ufficio.

Il trattamento dei dati è indispensabile alla gestione del ricovero nelle sue diverse tipologie ed all'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Al momento del ricovero, vengono consegnati ad ogni Paziente i moduli con l'informativa ed il rilascio del consenso al trattamento dei dati personali.

Nell'informativa sono chiaramente indicate le finalità per le quali i dati sono trattati (tutela della salute, attività amministrative legate all'episodio di cura, attività epidemiologica e statistica, adempimenti previsti da norme di legge e regolamento ecc.), i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, il tempo di conservazione, le modalità del loro utilizzo e i diritti dell'interessato previsti dal codice privacy.

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

Al momento dell'ammissione viene richiesto all'Ospite o al suo legale rappresentante, il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza.

Il modulo di consenso viene sottoscritto dal Paziente al fine di: autorizzare il trattamento dei propri dati; autorizzare la comunicazione a terzi (es. familiari, Medico di Medicina Generale) delle notizie inerenti al proprio stato di salute; manifestare l'eventuale volontà di non fornire informazioni sulla propria presenza in Ospedale in occasione del ricovero.



SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SU STRUTTURA E SERVIZI

1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

1.1 RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è un particolare tipo di struttura sanitaria non ospedaliera che si occupa di ospitare, per ricoveri più o meno lunghi, persone che abbiano superato la fase acuta di particolari malattie. E' la soluzione ideale per:

La rsa, nei nuclei di mantenimento, eroga prestazioni in nuclei di assistenza residenziale di mantenimento a persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-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 rsa di mantenimento non può ospitare persone con età inferiore a sessantaquattro anni, ancorché diversamente abili gravi, fatta eccezione per persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei sessantaquattro anni e comunque in nuclei dedicati.

Il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento eroga trattamenti di lungoassistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo per chi assicura le cure, a persone non autosufficienti. I trattamenti sono costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e di riorientamento in ambiente protesico e tutelare.

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 della competente Asl mediante utilizzo di sistema di valutazione Svama. A tal fine, l'unità di valutazione multidimensionale della competente Asl è integrata con un medico specialista in geriatria, neurologia o riabilitazione.

Per i posti in convenzione con la Asl i trattamenti di mantenimento e lungoassistenza in regime residenziale sono a carico del Servizio sanitario regionale per una quota pari al 50 per cento della tariffa giornaliera.

In linea generale, la Struttura ospita assistiti residenti nel territorio della Asl.

In deroga a tale principio, per situazioni particolari ed eccezionali (ad es. assistito residente in Comune a confine con struttura avente sede in territorio di altra provincia) è possibile che il posto accreditato e contrattualizzato sia occupato da assistito residente in Asl diversa da quella in cui insiste la struttura. In tal caso, previa valutazione dell'assistito da parte dell'Uvm del Dss di residenza, l'Area sociosanitaria della Asl di residenza dell'assistito si interfaccia con l'Area sociosanitaria della Asl sottoscrittrice del presente contratto, al fine di raccordarsi sull'inserimento dell'assistito nella lista d'attesa provinciale ovvero sull'inserimento dell'assistito nella struttura in presenza di posto accreditato e contrattualizzato disponibile.

1.2 COM'È ORGANIZZATA E COME FUNZIONA LA RSA

NUCLEI DI MANTENIMENTO

I nuclei di assistenza residenziale di mantenimento di tipo A ospitano persone anziane, in età superiore ai sessanta-quattro anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-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.

I nuclei di assistenza residenziale di mantenimento di tipo B ospitano persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei sessantaquattro anni, che richiedono trattamenti di lungodegenza, anche di tipo riabilitativo, di riorientamento e tutela personale in ambiente protetto.

Al nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo A e B si accede:

- con preventiva autorizzazione rilasciata dalla Uvm del Dss di residenza del paziente, previa redazione del Pai, su prescrizione-proposta:
- del medico di medicina generale;
- del medico dell'unità operativa ospedaliera per acuti che dimette il paziente;
- del medico dell'unità operativa di riabilitazione cod. 28, cod. 75, cod. 56 e dell'unità operativa di lungodegenza cod. 60;
- 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;

- a seguito del miglioramento delle condizioni cliniche del paziente, per trasferimento da rsa - nucleo di assistenza residenziale estensiva (tipo A e B) presente nell'ambito della stessa rsa accreditata e contrattualizzata per il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento (tipo A e B) che già ospita il paziente con preventiva autorizzazione rilasciata dalla Uvm del Dss ove ha residenza il paziente su proposta della stessa struttura.

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

Per l'accesso al nucleo di tipo B l'Uvm si integra o coordina con il Centro per disturbi cognitivi e demenze nell'ambito del competente Dss o con gli altri servizi territoriali specialistici (neurologici, psichiatrici, geriatrici) competenti per la diagnosi di demenza.

La presa in carico del paziente deve essere concordata e comunicata dalla struttura, entro cinque giorni lavorativi, all'Area sociosanitaria della Asl, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area sociosanitaria della Asl di residenza del paziente. Quest'ultima comunicherà al Distretto sociosanitario di residenza del paziente l'avvenuta presa in carico.

NUCLEI ESTENSIVI

I nuclei di rsa estensiva erogano prestazioni in nuclei di assistenza residenziale estensiva a pazienti non autosufficienti, non assistibili a domicilio, richiedenti prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale e di inserimento sociale nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per pa-

tologie croniche, le cui limitazioni fisiche e/o psichiche non consentono di condurre una vita autonoma e le cui patologie non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o nei centri di riabilitazione, ma richiedono elevata tutela sanitaria con continuità assistenziale e presenza infermieristica sulle 24 ore.

I trattamenti sono costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico (con somministrazione di terapie endovenose, trattamento di lesioni da decubito profonde), riabilitativo e di riorientamento in ambiente protesico e tutelare.

Per quanto riguarda i pazienti affetti da demenza, nelle fasi in cui il disturbo mnesico è associato a disturbi del comportamento e/o dell'affettività, che richiedono trattamenti estensivi di riorientamento e tutela personale in ambiente protetto, le prestazioni sono erogate in nuclei dedicati di assistenza residenziale estensiva per disturbi cognitivo-comportamentali gravi.

La degenza è finalizzata al recupero e alla stabilizzazione clinico-funzionale degli ospiti ponendosi come obiettivo principale il rientro degli stessi al proprio domicilio o al livello residenziale di mantenimento (rsa di mantenimento).

L'accesso al nucleo di assistenza residenziale estensiva avviene tramite valutazione di tipo prettamente sanitario, mediante utilizzo di sistema di valutazione Svama. A tal fine, l'unità di valutazione multidimensionale della competente Asl è integrata con un medico specialista in geriatria, neurologia o riabilitazione.

I trattamenti estensivi in regime residenziale sono a carico del Servizio sanitario regionale.

Il nucleo di assistenza residenziale estensiva di tipo A ospita persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, che, pur non presentando particolari criticità e sintomi complessi, richiedono elevata tutela sanitaria con continuità assistenziale e presenza infermieristica sulle 24 ore.

Il nucleo di assistenza residenziale estensiva di tipo B ospita persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei sessantaquattro anni, nelle fasi in cui il disturbo mnesico è associato a disturbi del comportamento e/o dell'affettività, che richiedono trattamenti estensivi di riorientamento e tutela personale in ambiente protetto.

Al nucleo di assistenza residenziale estensiva di tipo A e B si accede:

- con preventiva autorizzazione rilasciata dalla Uvm del Dss di residenza del paziente, previa redazione del Pai, su prescrizione-proposta:
 - del medico di medicina generale;
 - del medico dell'unità operativa ospedaliera per acuti che dimette il paziente;
 - del medico dell'unità operativa di riabilitazione cod. 28, cod. 75, cod. 56 e dell'unità operativa di lungodegenza cod. 60;
- 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;
- a seguito dell'aggravarsi delle condizioni cliniche del paziente, per trasferimento da rsa - nucleo di assistenza residenziale di mantenimento (tipo A e B) presente nell'ambito della stessa rsa che già ospita il paziente, che sia anche accreditata e contrattualizzata per il nucleo di assistenza residenziale estensiva (tipo A e B) e con preventiva autorizzazione rilasciata dalla Uvm del Dss ove ha residenza il paziente su proposta della stessa struttura.

Si può accedere al nucleo estensivo della rsa estensiva, per anziani o per soggetti affetti da demenza, se sussiste il bisogno assistenziale estensivo di cura e il paziente è in condizioni cliniche stabilizzate.

Per l'accesso al nucleo di tipo B (soggetti affetti da demenza) l'Uvm si integra o coordina con il Centro per disturbi cognitivi e demenze nell'ambito del competente Dss o con gli altri servizi territoriali specialistici (neurologici, psichiatrici, geriatrici), competenti per la diagnosi di demenza.

La presa in carico del paziente deve essere concordata e comunicata dalla struttura contrattualizzata per il nucleo di assistenza residenziale estensiva (tipo A o tipo B), entro 5 giorni lavorativi, all'Area Socio Sanitaria della Asl, 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 della degenza è di norma non superiore a sessanta giorni, salvo proroga, così come indicato nel Pai redatto dall'Uvm.

Al termine del percorso di trattamento assistenziale estensivo, 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.

1.5 SERVIZI OFFERTI

Offrire all'Ospite specifici interventi terapeutici e socio-riabilitativi che consentono il reinserimento nel nucleo familiare: prestazioni di medicina specialistica, prestazioni di medicina generale, prestazioni infermieristiche, prestazioni riabilitative neuromotorie, cognitivo-comportamentali, occupazionali, atti-

vità sociale di animazione e di integrazione con i servizi territoriali, assistenza a Pazienti affetti da Alzheimer ospitati in specifici nuclei, prestazioni alberghiere.

1.6 ORARI DI VISITA

Incoraggiamo le relazioni affettive coinvolgendo la famiglia nel piano di recupero e mantenendo il più possibile l'integrazione con l'ambiente familiare e sociale di origine. Ogni Ospite può ricevere visite di parenti ed amici nei seguenti orari:

Visite negli spazi comuni dalle ore 8.30 alle ore 20.00

Visite nei Reparti dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 16.30 alle ore 18.30

Per rispetto nei confronti degli altri degenti vanno evitate visite di gruppo.

Le visite al di fuori dell'orario prestabilito sono consentite esclusivamente in situazioni di particolare necessità e autorizzate dal Responsabile Sanitario o da una persona da lui delegata.

È vietato l'accesso nei reparti ai minori di dodici anni.

Per ragioni di ordine sanitario e dietetico, è vietato ai visitatori fornire agli Ospiti medicinali, bevande e alimenti, in quanto ciò potrebbe arrecare danno alla loro salute.

Eventuali deroghe, esclusivamente per alimenti confezionati, devono essere autorizzate dall'Infermiere Professionale in turno.

1.7 RISTORAZIONE

I pasti sono preparati nella cucina della Residenza e, generalmente, serviti nella sala da pranzo del piano per favorire la vita di relazione, ad eccezione degli Ospiti non deambulanti

ai quali i pasti vengono serviti in camera. Ciascun Ospite è comunque libero di consumare il pasto nella propria stanza.

Nell'intervallo fra il pranzo e la cena sarà offerta una bevanda fresca o calda a scelta ed a seconda della stagione.

PRONTUARIO DIETETICO

Il Prontuario viene impostato secondo varie tipologie per un suo corretto utilizzo:

1. **Menù base:** "dieta libera", destinata a tutti coloro che non presentano particolari problematiche dietetico/nutrizionali. E' possibile scegliere tra un menù principale e uno alternativo, che prevedono ogni giorno pietanze diverse; il Personale addetto si informerà sulle preferenze dei Pazienti;
2. **Menù dietetici:** rivolti a Pazienti con specifiche patologie dieta-correlate;
3. **Menù speciali:** diete formulate individualmente per ogni singolo Paziente in funzione di fabbisogni particolari/problematici.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

Colazione dalle 7.00 alle 7.30

Pranzo dalle 12.00 alle 12.30

Cena dalle 18.00 alle 18.30

Pranzo e cena, nel periodo estivo, sono posticipati di mezz'ora.

Il menù offre giornalmente la possibilità di scegliere (per i Pazienti a dieta libera) fra due primi e due secondi e prevede, ogni giorno, pietanze diverse.

Dietro prescrizione Medica sono garantiti particolari regimi dietetici (come da indicazione riportata nel Prontuario Dietetico).

Nei giorni festivi è data la possibilità ai parenti degli Ospiti, che ne fanno richiesta preventiva, di pranzare con i loro cari presso la Residenza.

1.8 TARIFFE

La tariffa per la degenza è stabilita dalla Regione Puglia ed è articolata in una quota sanitaria, a carico della Asl, e una quota sociale a carico della famiglia: importi e intensità delle quote variano a seconda del tipo di nucleo nel quale è accolto l'Ospite.

1.9 TEAM OPERATIVO

Responsabile Sanitario

Coordinatore Caposala

Infermieri Professionali

Oss

Tecnici della Riabilitazione (Educatori e Terapisti)

Assistente Sociale

Psicologo

Farmacista

Consulente Cardiologo

Consulente Geriatra

2. AMMISSIONE NELLA STRUTTURA

2.1 COME RICHIEDERLA

Per accedere alla Residenza Sanitaria Assistenziale Madonna della Libera bisogna presentare una domanda su moduli predisposti direttamente al Distretto Socio-Sanitario della ASL competente per territorio, allegando la seguente documentazione:

- Proposta di ricovero del Medico di Medicina Generale, con, in allegato la scheda SVAMA compilata;
- Eventuale copia conforme della Cartella Clinica o cartellino di dimissione ospedaliera,
- Autocertificazione dei redditi della persona da ricoverare e dell'intero nucleo familiare, ricavabile dai Mod. 730-UNICO-CUD dell'anno precedente,
- Impegno del Comune di residenza a sostenere la quota parte della retta giornaliera in caso di persona indigente e senza familiari che possono provvedere a riguardo.

L'autorizzazione al ricovero viene rilasciata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM). In caso di parere positivo si è inseriti in un'apposita lista di attesa.

Le ammissioni sono programmate nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Se l'Ospite è impossibilitato a raggiungere la Residenza con i propri mezzi, sono disponibili un pulmino omologato per il trasporto delle persone disabili e un'autoambulanza.

2.2 LA VISITA DI ACCETTAZIONE E IL PIANO ASSISTENZIALE

L'Ospite è sottoposto a visita sanitaria per la valutazione delle condizioni di salute e per la definizione di un preliminare programma individuale di assistenza. In occasione della visita è necessario portare:

- Documentazione medica (cartelle cliniche, referti degli esami, prescrizioni, ecc.);
- Fotocopia della tessera sanitaria, del codice fiscale e di un documento d'identità.

2.3 USCITE AUTONOME DALLA RESIDENZA

Gli Ospiti possono recarsi all'esterno delle strutture, sempre che le condizioni psicofisiche lo consentano e sia assicurato, se necessario, l'accompagnamento da parte di familiari, amici, conoscenti, obiettori di coscienza, volontari, ovvero di operatori della RSA.

Gli Ospiti che intendono uscire dalla struttura devono comunicare all'Infermiere Professionale in turno l'orario di rientro, la conferma della presenza ai pasti e l'eventuale pernottamento al di fuori della RSA.

L'orario di rientro è stabilito non oltre le ore 20.00. Deroghe agli orari stabiliti saranno autorizzate, caso per caso, dal Medico Responsabile.

2.4 COSA PORTARE IL GIORNO DEL RICOVERO

Sia che provenga direttamente da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento del ricovero l'Utente dovrà portare con sé:

- Autorizzazione al ricovero,
- Tessera sanitaria,
- Documento d'identità,

- Eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri o accertamenti diagnostici in strutture ospedaliere,
- Effetti personali (spazzolino da denti, dentifricio, sapone, biancheria personale, vestaglia).

2.5 ATTREZZATURE

La Residenza dispone di attrezzature avanzate per l'assistenza ai disabili, ambulatori medici, palestra per fisiochinesiterapia, locali per terapia occupazionale.

2.6 DIMISSIONE

La dimissione dalla struttura può avvenire per scadenza programmata dell'autorizzazione da parte dell'Unità di Valutazione, ovvero, può essere volontaria prima della scadenza. In quest'ultima ipotesi, l'Ospite chiede di essere dimesso contro il parere dei sanitari ed è obbligato a firmare una dichiarazione riportata sulla cartella personale che solleva la struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

Al momento dell'uscita dalla struttura, viene rilasciata una lettera di dimissione che contiene diagnosi, gli esami eseguiti, i risultati, le cure effettuate e quelle consigliate.

2.7 RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA

Dopo la dimissione dell'Ospite è possibile richiedere la Cartella Clinica dalla quale 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 e i postumi, nonché le eventuali interruzioni di trattamento o ricovero.

SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard della Carta dei Servizi rappresentano la direzione del miglioramento su cui tutta la Residenza Sanitaria Assistenziale è impegnata. Essi sono un punto di riferimento per gli Ospiti della struttura sanitaria a cui si rivolgono.

Gli impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che la RSA ha intenzione di adottare nel breve periodo al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento.

I programmi si riferiscono a cambiamenti sul versante strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare fin da subito; i programmi informano i Cittadini sulle iniziative in corso ma non assumono la valenza di una garanzia del servizio reso.

1. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

1.1 TEMPI DI ATTESA

La *Residenza Sanitaria Assistenziale Madonna della Libera* garantisce accessibilità ai servizi e alle prestazioni in tempi e modalità che rispettino i bisogni e le condizioni degli Ospiti.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Tempo di attesa per il ricovero programmato	Tempo fra la prenotazione e il ricovero	Tempo medio: 2 giorni

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Tempo di attesa rilascio Cartelle Cliniche con eventuali integrazioni	Tempo fra la richiesta e la consegna della Cartella Clinica	Tempo medio: 15 giorni
Tempo di attesa per risposta a reclamo	Tempo fra la raccolta e la risposta al reclamo	Tempo massimo: 7 giorni

1.2 CARATTERISTICA DELLE INFORMAZIONI

La RSA si impegna ad offrire informazione scritta e verbale all'Ospite sul funzionamento della struttura e sui percorsi per accedere alle prestazioni, grazie a:

- presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico,
- segnaletica evidente e comprensibile,
- linee telefoniche dedicate,
- esistenza di procedure e modulistica per i reclami,
- esistenza di moduli per il consenso informato e il trattamento dei dati.

1.3 SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

La *Residenza Sanitaria Assistenziale Madonna della Libera* si impegna ad offrire procedure semplificate mediante la riduzione del numero di passaggi (accessi) che un Utente deve affrontare prima di ottenere il servizio richiesto. Ciò è possibile grazie a :

- possibilità di prenotare per telefono, per e-mail oppure online;
- possibilità di chiedere informazioni per telefono all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);

- possibilità di presentare il reclamo per telefono o per e-mail.

1.4 ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA

L'accoglienza nella struttura è un momento fondamentale dell'esperienza dell'Ospite e dei suoi familiari.

La RSA si impegna a fornire informazioni non solo sul servizio ma anche sull'organizzazione alberghiera e sulla logistica.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Gentilezza e accuratezza del Personale	Verifica della soddisfazione dell'Utente attraverso questionari sulla qualità percepita	Almeno un monitoraggio ogni anno

1.5 COMFORT E PULIZIA

La RSA si impegna a mettere a disposizione dell'Utente ambienti confortevoli, puliti, riscaldati, con possibilità di spazi di soggiorno e di attesa.

Si impegna, inoltre, a ripristinare tempestivamente in caso di disservizio, le strutture o le attrezzature da cui dipende il comfort della degenza (servizi igienici, tv, letti, ecc.).

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Pulizia ambienti (stanze, bagni e luoghi comuni)	Numero interventi giornalieri	Almeno due volte al giorno salvo ulteriori necessità

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Regolarità dei cambi della biancheria	Frequenza del cambio della biancheria	Almeno una volta al giorno salvo ulteriori necessità
Segnaletica e piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica su zone preposte	100%
Possibilità di comunicare con l'esterno della RSA	Numero di piani in cui è possibile ricevere telefonate in caso di immobilità al letto /Numero di piani	100%
Possibilità di scelta di menù per Ospiti non soggetti a dieta	Numero di menù fra i quali è possibile scegliere	Due menù
Qualità del cibo	Percentuale di gradimento espressa mediante i questionari	95%
Accessibilità ai familiari e orari delle visite	Tempo minimo di visita al giorno	Almeno due ore al giorno

1.6 PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

La *RSA Madonna della Libera* si impegna a garantire all'Ospite una relazione che abbia le caratteristiche di cortesia e disponibilità, che sia personalizzata e orientata al contesto.

Assicura, inoltre, riservatezza della malattia, rispetto della *privacy* e della dignità umana.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Rilevazione sulla soddisfazione degli Ospiti	Risposte positive	95% di risposte positive
Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	Presenza /Assenza	Presente
Cooperazione con associazioni di supporto ai bisogni del malato	Presenza/Assenza	Presente

2. PROGRAMMI

Nei prossimi mesi, la RSA si impegna a migliorare le condizioni di informazione, orientamento ed accoglienza grazie a :

- aggiornamento e ampliamento dei contenuti del sito internet aziendale;
- predisposizione di una “Guida per il Paziente ricoverato”, un opuscolo con informazioni preventive sul ricovero, sulla organizzazione alberghiera e sulla logistica;
- redazione di “Schede per il Paziente” differenziate per patologia contenenti informazioni sui trattamenti da eseguire.

3. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Per verificare il rispetto o meno degli impegni assunti, la *Residenza Sanitaria Assistenziale Madonna della Libera* utilizza il seguente strumento di verifica.

3.1 INDAGINE DI SODDISFAZIONE

Questionari autocompilati per la rilevazione campionaria della percezione dell'Utente, che vengono analizzati ogni dodici mesi a confronto con gli standard attesi e i risultati storici conseguiti.

SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

1. CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE

I diritti e i doveri, di seguito elencati, sono stati predisposti con proprio Decreto dal Ministero della Sanità. Il rispetto di essi consente al Cittadino di ottenere la garanzia per i propri diritti e di partecipare attivamente al processo di miglioramento nella qualità dei servizi offerti.

1.1 I DIRITTI

Articolo 1

Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Articolo 2

Durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia.

Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale *Lei*.

Articolo 3

Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Articolo 4

Il Paziente ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Articolo 5

Ricevere, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il Sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano la patria potestà.

Articolo 6

Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Articolo 7

Il Paziente ha diritto di ottenere che rimangano segreti i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi.

Articolo 8

Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Articolo 9

La persona assistita ha diritto alla sicurezza delle cure quale parte costitutiva del diritto alla salute (Legge n. 24 del 8 marzo 2017).

A tale fine, è disponibile, per gli Utenti, un apposito modulo presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, attraverso il quale segnalare alla Struttura Risk Management, in modo del tutto anonimo, quelle situazioni o fatti, verificatisi in occasione di accesso a prestazioni sanitarie, che siano stati percepiti come causa di rischio di incidente o di errore.

Scopo della segnalazione, infatti, è raccogliere dati per migliorare i processi di erogazione delle cure e per garantire la sicurezza delle persone assistite.



1.2 I DOVERI

Articolo 1

Il Paziente ha il dovere di avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il

personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della Sede Sanitaria in cui si trova.

Articolo 2

Il Paziente ha il dovere di mantenere un rapporto di fiducia e rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Articolo 3

È un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i Sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Articolo 4

Il Paziente è tenuto a rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Articolo 5

Chiunque si trovi in una Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari di visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri Pazienti.

Si ricorda, inoltre, che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

Articolo 6

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici.

Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

Articolo 7

In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore Sanitario o da persona da lui delegata.

In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del Reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli Operatori Sanitari.

Articolo 8

È dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti ed evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.

Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni Reparto.

Articolo 9

In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

Articolo 10

L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'Utenza.

Articolo 11

È opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della Struttura Ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Articolo 12

Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del Reparto ed il benessere del Paziente.

Articolo 13

Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura Sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

2. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, punto d'incontro tra la struttura ed il Cittadino, è stato istituito al fine di assicurare agli Ospiti accoglienza, tutela e partecipazione ai servizi sanitari.

Alcune fra le principali attività svolte dall'URP sono quelle di facilitare l'accesso ai servizi sanitari, fornendo informazioni sugli stessi, collaborare con le Associazioni di Volontariato e con gli Organismi di Tutela, raccogliere suggerimenti, segnalazioni e/o reclami degli Utenti, per trasmetterli all'interno della Struttura.

Oltre a ricevere e rispondere ai reclami, l'URP è disponibile a fornire ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione. Il futuro Ospite e i suoi familiari possono visitare la struttura, previo appuntamento, prima della presentazione della richiesta d'ingresso.

L'URP si trova al piano terra della *Residenza Sanitaria Assistenziale Madonna della Libera*.

La Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è la sig.ra Angela Mastasi.

Orari di apertura

L'U.R.P. è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00.

Contatti

0884.965941

cmrml1@tin.it

2.1 RECLAMI

Se l'Utente incontra disservizi, atti o comportamenti che gli impediscono di ricevere le dovute prestazioni di assistenza sanitaria, può rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) per presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, ed anche suggerimenti.

L'URP provvede a dare immediata risposta all'Utente per le segnalazioni e reclami che si presentano di immediata soluzione; in caso contrario comunica gli opportuni adempimenti per ovviare agli inconvenienti riscontrati; nella seconda ipotesi predispone la lettera di risposta all'Utente.

In ogni caso il tempo di risposta a un reclamo non può essere superiore ai trenta giorni.

L'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi sono trasmessi mensilmente all'Ambito territoriale competente.

L'Utente può presentare il proprio reclamo anche all'Ambito competente, il cui responsabile entro dieci giorni dal ricevimento, avvia un apposito procedimento di verifica con garanzia di contraddittorio, presso la struttura, volta a accertarne la fondatezza. Il procedimento di verifica è concluso entro sessanta giorni dal ricevimento.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla RSA o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'Utente, distribuito presso l'URP;
- E-mail all'URP;
- Colloquio diretto o telefonico con il Personale addetto all'URP e successiva sottoscrizione.

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, possono essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Sono presi in esame anche gli esposti presentati oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 60 giorni, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

La Residenza Sanitaria Assistenziale può comunque valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

