

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 1/14
---------------------------	--------------------------	---------------------------------------

# ***SANTA CHIARA***

## ***RESIDENZA ASSISTENZIALE SANITARIA***

**VIA BELLARIA 44,**

**Ferrara**

Novembre 2018

## RSA Santa Chiara

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 2/14
---------------------------	--------------------------	---------------------------------------

*Gentile Signora / Egregio Signore,*

*il documento che sta leggendo è la "Carta dei Servizi".*

*Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.*

*La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, bensì un mezzo per consentirLe la scelta della struttura che più risponde ai suoi bisogni ed aspettative.*

*Infatti nel presente documento troverà informazioni su:*

- aspetti generali che riguardano la struttura, dove si trova e come raggiungerla nonché sulle modalità di accesso,*
- aspetti specifici dei servizi sanitari, infermieristici, assistenziali e alberghieri erogati,*
- modalità di partecipazione per migliorare il rapporto tra utente e la struttura,*

*pertanto la invitiamo a offrirci i consigli e a presentare eventuali segnalazioni che ci impegniamo fin da ora a prendere in considerazione.*

*In sintesi, l'obiettivo che si pone questo documento è quello di coinvolgere direttamente l'Ospite ed i suoi familiari nella gestione della propria salute, e cioè "conoscere" per poter scegliere e verificare.*

*A disposizione per ogni chiarimento,*

*Il Consigliere Delegato  
Riemma Dott. Lino*

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 3/14
---------------------------	--------------------------	---------------------------------------

## INDICE

### **1. Premessa**

1.1 Missione ed obiettivi generali

### **2. Principi fondamentali**

### **3 Strumenti**

3.1 Standard di qualità e di servizio

3.2 Informazioni al Ospite/familiari e modalità di accesso

3.3 Locali e strutture

3.4 Valutazione e monitoraggio della qualità del servizio

3.5 Validità della Carta dei Servizi

### **4. Trasparenza**

### **5. Tutela e reclami**

### **6. Informazioni di supporto**

6.1 Rappresentanti e responsabili della struttura

6.2 Formazione

6.3 Servizio di Prevenzione e Protezione

6.4 Validità della Carta dei Servizi

### **7. Allegati**

#### **Schede di regolamentazione dei Servizi:**

- regolamentazione del servizio di accesso alla struttura
- regolamentazione del servizio di assistenza tutelare
- regolamentazione del servizio medico e di assistenza infermieristica
- regolamentazione del servizio di fisioterapia
- regolamentazione del servizio di animazione
- regolamentazione dei servizi di supporto
- regolamentazione del servizio ristorazione
- Documento Parametri di Qualità e relativi standard

#### **Modulo suggerimenti e reclami**

# RSA Santa Chiara

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 4/14
---------------------------	--------------------------	---------------------------------------

## 1. PREMESSA

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Santa Chiara ha predisposto il presente documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri ospiti in ottemperanza a:

- Linee Guida n. 2/95 “Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale”.
  - DGR 564/2000 “Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12/10/1998, n.34”.
  - DGR 514/09 “primo provvedimento della giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari”.
  - DGR 2110/2009: “approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi sociosanitari per anziani valevole per l'accreditamento transitorio,
  - DGR 715/15 aggiornamento della dGR514 in materia di accreditamento
- nonchè a:
- Decreto legislativo 196/2003 “Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”.
  - Documento sulla Sicurezza e sull'analisi dei rischi (D.L. 81/08 e successive modificazioni),

La presente recepisce, per quanto di interesse, anche quanto indicato dal contratto di servizio stipulato dalla scrivente con l'Azienda USL di Ferrara e il Comune di Ferrara in relazione agli ospiti “convenzionati”.

La presente *Carta dei Servizi* definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi all'ospite.

In particolare essa:

- Costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un Sistema Qualità aziendale ispirato agli standard UNI EN ISO 9001: 2008.
- Stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili.
- Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite, e a fronte di queste, per ottenere adeguate risposte e chiarimenti.
- Prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

**La Carta dei Servizi** è costituita da una parte generale e da singole “Schede di regolamentazione dei servizi” e costituisce, con il regolamento interno di gestione e il contratto di soggiorno, documento contrattuale e viene consegnata al momento dell'ingresso assieme al “CONTRATTO DI SOGGIORNO”.

Documenti collegati:

- ✓ Scheda di Processo “DETERMINAZIONE RETTA GIORNALIERA e SERVIZI INCLUSI”.

# RSA Santa Chiara

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 5/14
---------------------------	--------------------------	---------------------------------------

✓ “REGOLAMENTO INTERNO GESTIONE”.

## **1.1 Mission ed obiettivi generali**

La gestione della RSA SANTA CHIARA da parte della società Casa di Cura Salus srl è volta a:

- **assicurare un processo di crescita della qualità del servizio di assistenza e cura della persona autosufficiente e non autosufficiente, sulla base di criteri e modalità di erogazione del servizio in linea con le più avanzate tendenze e in ottemperanza alle normative vigenti, al fine di perseguire il soddisfacimento delle esigenze dell'ospite;**
- **assicurare le migliori condizioni di salute degli ospiti attraverso una attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche, con una particolare attenzione alla prevenzione;**
- **garantire ai preposti Enti pubblici committenti (SSR, AUSL, Comuni, ...) e ai privati cittadini la qualità dei servizi attraverso sistemi di misurazione ed idonei parametri.**

Il perseguimento di tali obiettivi trova fondamento nell'adozione di alcuni principi guida nello svolgimento delle attività e nell'erogazione del servizio.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### ***Eguaglianza***

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata dalla RSA SANTA CHIARA si basa sul principio di eguaglianza degli ospiti.

Le regole che determinano il rapporto fra l'Ospite e la Struttura sono le medesime per tutti, a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche nonché dallo stato di salute.

### ***Imparzialità***

Nei confronti degli Ospiti/Utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

### ***Continuità del servizio***

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte degli operatori addetti.

### ***Rispetto della dignità dell'ospite e tutela delle informazioni***

Viene assicurato il rispetto della dignità dell'ospite utente in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

### ***Efficacia ed Efficienza***

# RSA Santa Chiara

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 6/14
---------------------------	--------------------------	---------------------------------------

La RSA SANTA CHIARA si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

## ***Professionalità e tecnologie***

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura all'ospite.

## ***Tutela dell'ambiente***

RSA SANTA CHIARA riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

## **SERVIZI EROGATI**

La RSA SANTA CHIARA è una struttura privata per anziani, che ha scelto di prendersi cura degli anziani con diverso grado di non autosufficienza nonché affetti da disturbi di tipo cronico, post-acute, post-trauma e demenze.

La struttura ha ricercato dall'apertura (2005) ad oggi il proprio radicamento nel territorio ferrarese con un'offerta di servizi erogati in regime ex convenzionato - ora accreditato - e in regime privatistico.

La Struttura è conforme ai requisiti strutturali previsti dalla D.G.R. 564/2000 ed è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Ferrara con atto prot. N. 9964 rilasciata in data 08/02/2005 relativamente a n.64 posti letto complessivi. La struttura ha altresì ottenuto, nel rispetto delle specifiche norme della Regione Emilia Romagna, l'accreditamento definitivo grazie al quale ha potuto sottoscrivere con la AUSL di Ferrara e il Comune di Ferrara, in rappresentanza dei comuni dell'ambito distrettuale ferrarese, il Contratto di Servizio per "la regolamentazione dei rapporti relativi al servizio accreditato transitoriamente di Casa Residenza per anziani non autosufficienti (che ricomprende le tipologie Casa Protetta ed RSA)".

In virtù di tale contratto di servizio possono essere erogati, per gli aventi diritto, servizi in "convenzione" con una quota a carico dell'assistito, oltre a servizi in regime completamente privatistico.

In particolare il servizio offerto consiste in:

- Residenza sanitaria assistenziale (RSA) per anziani non autosufficienti con posti per ricoveri temporanei di norma post dimissione ospedaliera in regime di "convenzionamento" (fino a 55) per gli aventi diritto e per i quali l'utente partecipa alla spesa. La peculiare posizione della struttura, che si trova in pieno centro adiacente allo storico ex ospedale S. Anna in Corso Giovecca, ha consentito e tutt'ora consente di sperimentare modalità assistenziali articolate e flessibili in ragione dei bisogni assistenziali di volta in volta emergenti, a tal fine i posti letto convenzionati accreditati sono utilizzati per progetti di dimissione difficile dagli ospedali e brevi periodi di sollievo direttamente dal nucleo familiare.

# RSA Santa Chiara

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 7/14
---------------------------	--------------------------	---------------------------------------

In regime privatistico sono possibili oltre a ricoveri di lungo periodo anche ricoveri temporanei post dimissione ospedaliera e ricoveri di sollievo per la famiglia, che possono rappresentare una soluzione integrata di continuità assistenziale tra ricovero e servizi domiciliari, prevedendo percorsi riabilitativi post-acute.

Ogni ricovero/inserimento viene preceduto da un colloquio per una valutazione del singolo caso, per definire il livello di assistenza personalizzato, inclusa la dieta alimentare e segue percorsi ispirati da riservatezza, sicurezza e qualità dell'assistenza.

La RSA SANTA CHIARA offre pertanto una serie di servizi, integrati e professionali, per assistere in modo appropriato l'Ospite, puntando nel caso di ricoveri in regime privatistico su tariffe accessibili e tempi rapidi di inserimento in struttura, anche al fine di soddisfare le esigenze/necessità, spesso contingenti, del nucleo familiare dell'Ospite.

Insieme alle attività sanitarie, assistenziali e riabilitative, sono organizzate iniziative attente alla qualità di vita dell'Ospite, coinvolgendolo attivamente in un programma di animazione.

Il personale sanitario e assistenziale è qualificato ed esperto, si compone di medici, infermieri, fisioterapisti, operatori socio-sanitari, animatrice e psicologa.

Lo psicologo è disponibile per attività di supporto oltre che per il personale, per l'utente e il suo familiare.

## **3. STRUMENTI**

### **3.1. Standard di Qualità del servizio**

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi, sono definiti parametri oggettivi di riferimento e vengono introdotti standard relativi alla prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente divulgati agli ospiti ed alle parti terze interessate, costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio che del grado di soddisfazione da parte degli ospiti, dei loro familiari e degli enti interessati e sono espressamente previsti nelle singole "Schede di regolamentazione dei servizi".

La RSA SANTA CHIARA considera i seguenti fattori come determinanti della qualità dei servizi erogati all'ospite:

- Rispondenza, in termini di servizi erogati, alle esigenze degli ospiti presenti;
- Continuità e regolarità nella erogazione dei servizi;
- Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte dell'ospite e da terze parti interessate;
- Comportamento del personale

#### *3.1.1 Rispondenza alle esigenze degli ospiti.*

I servizi assistenziali e di cura, sono personalizzati in funzione delle specifiche esigenze degli Ospiti.

#### *3.1.2 Continuità e regolarità del servizio*

# RSA Santa Chiara

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 8/14
---------------------------	--------------------------	---------------------------------------

La Residenza si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di assistenza e cura con modalità e tempi specificati nei singoli documenti che li regolamentano.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è possibile grazie a:

- una pianificazione delle attività/servizi;
- una presenza costante nell'arco delle 24 ore di personale idoneo all'erogazione dei servizi infermieristici e assistenziali/tutelari per garantire in qualsiasi momento la corretta gestione di situazioni di emergenza;
- regole di gestione e controllo per l'erogazione dei servizi ispirati alla normativa ISO 9001.

### 3.1.3 *Completezza ed accessibilità alle informazioni*

La comunicazione con l'Ospite e i familiari avviene secondo le modalità indicati nel successivo paragrafo.

### 3.1.4 *Comportamento del Personale*

Il corretto comportamento del personale operante in struttura, è determinante sia ai fini dell'assolvimento dei requisiti normativi sia per l'immagine e la reputazione della RSA SANTA CHIARA.

Pertanto tutto il personale è tenuto a trattare gli ospiti e i loro famigliari con professionalità, rispetto e cortesia rispondendo ai loro bisogni/richieste.

Il personale è munito di tesserino di riconoscimento che riporta il nome e la qualifica.

## 3.2. **Informazioni all'ospite ed a terzi rappresentanti : modalità di accesso**

La RSA SANTA CHIARA utilizza una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione, al fine di garantire che l'Ospite o terzi in sua rappresentanza, siano informati:

- su procedure che regolano l'erogazione dei servizi e su iniziative che possono interessarlo;
- sullo stato e sulle condizioni di salute dell'assistito;
- sulle procedure che regolano l'accesso alla struttura;
- sui costi dei servizi erogati.

La Struttura si impegna affinché tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili agli interessati.

Alle richieste ed ai reclami scritti viene assicurata risposta scritta.

L'accesso alle informazioni sottostà alle disposizioni legislative relative alla Privacy (D.Lgs. 196/2003)

Tali strumenti informativi, oltre alla presente carta dei servizi, sono:

- a) Comunicazioni formali e verbali da parte del personale della struttura;
- b) Visione documentazione sanitaria (Cartella clinica).



## RSA Santa Chiara

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 9/14
---------------------------	--------------------------	---------------------------------------

- c) Condivisione della documentazione Assistenziale (PAI: Piano Assistenziale Individuale sia in fase di prima redazione sia dei successivi aggiornamenti).
- d) Affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo.

**A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.Lgs.196/2003 sulla Privacy non vengono forniti telefonicamente informazioni cliniche sugli ospiti.**

**Per il medesimo motivo e al fine di garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene concessa solo a personale autorizzato.**

Per le modalità di richiesta di copia della documentazione clinica si rimanda alla scheda di regolamentazione del servizio n.1: Accesso alla Struttura

Nella tabella che segue sono definite le modalità ed i punti di accesso alle informazioni.

### DOVE, COSA, A CHI E QUANDO CHIEDERE INFORMAZIONI

LUOGO	COSA CHIEDERE	PERSONALE	ORARI	TELEFONO
<b>Ufficio Coordinatrice di struttura</b>	• <b>Informazioni sui servizi</b>	Coordinatrice di Struttura	Su appuntamento dalle 09.00 alle 16.00 dal Lunedì al Venerdì	Telefonare allo 0532/209388
<b>Studio Medico</b>	• <b>Informazioni medico/sanitarie</b>	Medico di struttura	Secondo gli orari affissi alla guardiola o previo appuntamento	Telefonare allo 0532/209388 o Recarsi in Struttura
<b>Guardiola infermieristica</b>	• <b>Informazioni sulla salute dell'utente a valenza infermieristica</b>	Coord. Inf. e infermiere	Secondo gli orari settimanali affissi alla guardiola o previo appuntamento	Telefonare allo 0532/209388 o Recarsi in Struttura
<b>RAA</b>	• <b>Informazioni socio-sanitarie</b>	Resp. Attività Assistenziali	Secondo gli orari settimanali affissi alla guardiola	Telefonare allo 0532/209388 o Recarsi in Struttura
<b>Ufficio Amministrativo (Reception Ingresso)</b>	• <b>Informazioni Amministrative</b> • Modalità di pagamento • Ritiro fatture e documenti fiscali	Personale di segreteria e amministrativo	dalle 08.30 alle 17.00 dal lunedì al venerdì sabato dalle 9.30 alle 12.30	<b>Telefonare allo</b> 0532/209388  Fax 0532/202570  Mail: info.rsa@salusferrara.it
<b>Servizio di psicologia</b>	• <b>Sostegno psicologico per utenti e familiari</b>	<b>Psicologa</b>	Su appuntamento dal lunedì al venerdì	<b>Recarsi in struttura</b>

Apposite informazioni di carattere generale e relative ad iniziative straordinarie od occasionali sono affisse all'ingresso.

# RSA Santa Chiara

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 10/14
---------------------------	--------------------------	--

L'utente inoltre può comunicare con l'esterno utilizzando il proprio cellulare, della cui conservazione è responsabile, o utilizzando il servizio a pagamento di telefono in camera.

L'utente può mantenere contatti con l'ambiente esterno anche con uscite temporanee, previamente concordate ed autorizzate come da apposito regolamento. Tali contatti sono agevolati anche da un ampio orario di apertura della struttura.

## **VISITE AGLI OSPITI**

L'accesso dei familiari è consentito tutti i giorni, dalle 15.30 alle 17.30 e dalle 19.00 alle 20.00. E' comunque gradito che durante la distribuzione dei pasti i familiari non soggiornino nelle sale da pranzo. E, inoltre, nelle giornate di lunedì, venerdì, sabato, domenica dalle 9.30 alle 11.30. Nelle mattine di martedì, mercoledì e giovedì l'accesso è consentito nei nuclei dove non si effettua la visita medica.

Al momento dell'arrivo nella struttura i familiari sono tenuti a farsi riconoscere dal personale del reparto e per qualsiasi necessità può rivolgersi agli operatori presenti.

Il familiare deve attenersi alle disposizioni medico-sanitarie stabilite per l'Ospite.

In nessun caso il familiare può:

- somministrare dolci ed alimenti senza la preventiva autorizzazione da parte dell'infermiere o della RAA;
- somministrare farmaci;
- svolgere attività assistenziali di nessun tipo
- accedere a servizi e locali in maniera autonoma senza la preventiva autorizzazione

Il familiare può, previa richiesta scritta e sotto la propria responsabilità, accompagnare l'Ospite al di fuori della struttura comunicando il periodo di assenza nell'apposito modulo di uscita degli ospiti.

Eventuali esigenze legate ad emergenze o situazioni particolari sono soggette ad autorizzazione da parte del Coordinatore di Struttura.

### **3.3 Struttura e come arrivare**

La Residenza occupa gli spazi ristrutturati nel 2005 di un ex convento in un Palazzo storico nel Centro della città di Ferrara ed è collocata nell'immediata vicinanza dell'ex ospedale S. Anna.

Dispone di stanze a uno, due e tre letti dotate di servizi igienici attrezzati, spazi comuni, sale ristorante e soggiorno, palestra attrezzata e giardino; sono garantite le funzioni religiose.

Ogni nucleo si presenta come un'entità autosufficiente per quanto riguarda gli spazi e i servizi.

Gli ambienti interni sono stati concepiti per il rispetto della privacy e per un'adeguata assistenza degli ospiti non autosufficienti.

Le camere, dispongono di bagno in camera, televisore, telefono eletti articolati, la maggior parte delle stanze dispone dell'erogazione interna dell'ossigeno.

# RSA Santa Chiara

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 11/14
---------------------------	--------------------------	--

La casa Residenza dispone di più spazi adibiti a giardino per gli ospiti e i suoi famigliari.  
L'ingresso alla struttura è posto in Via Bellaria 44, dove è a disposizione dei visitatori un parcheggio.

Per una maggiore identificazione della tipologia e della ubicazione dei locali della struttura si fa riferimento alle segnaletica presente all'ingresso e nei singoli piani.

### **Come raggiungerci:**

L'accesso alla RSA SANTA CHIARA (Tel. 0532/209388) è in a Ferrara in Via Bellaria 44 dove è a disposizione dell'utenza un parcheggio:

L'accesso alla Residenza RSA (Tel. 0532/209388) è a Ferrara in Via Bellaria 44:

in autobus: linee n° 1 e 9, fermata in Corso Giovecca incrocio via Mortara.

In auto: seguire le indicazioni per Corso Giovecca direzione prospettiva. Al secondo semaforo girare all'incrocio a destra , proseguire ( via monte bello ) girare alla seconda a destra, al termine della via ancora a destra ( cartello indicazione AVIS ) e sulla sinistra parcheggio SANTA CHIARA sistema socio sanitario. Entrata al piano terra.

### **3.3. Valutazione e monitoraggio del servizio**

La RSA SANTA CHIARA si impegna ad effettuare, periodicamente, un'analisi sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato.

L'indagine viene effettuata attraverso questionario distribuito agli ospiti e/o loro famigliari.

I risultati dell'indagine sulla qualità percepita hanno lo scopo di consentire alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è pianificato annualmente in coerenza con le risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

## **4. TRASPARENZA**

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella Carta dei servizi sono soggetti ad un costante processo di confronto diretto con gli ospiti e/o terze parti che li rappresentano (servizio inviante, familiari, associazioni ..) .

La Direzione della RSA SANTA CHIARA si rende disponibile a instaurare rapporti di collaborazione e confronto con enti terzi presenti sul territorio di pertinenza (ASL, Comune, Istituzioni Pubbliche, Associazioni ecc....) interessati alla miglior erogazione dei servizi della struttura.

Al fine di garantire la qualità dei servizi la Direzione esegue:

- verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- analisi ed approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione dell'ospite e/o terze parti interessate;

# RSA Santa Chiara

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 12/14
---------------------------	--------------------------	--

- esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall'ospite o dalle terze parti interessate.

## 5. TUTELA E RECLAMI

La Struttura assicura che gli utenti siano protetti da ogni forma di abuso. A questo fine ha definito modalità e procedure per la garanzia dei diritti degli utenti cui gli operatori tutti devono attenersi, per permettere il rispetto del diritto all'informazione, il rilascio del consenso informato, la tutela della privacy, il rispetto delle indicazioni dell'ospite in tema preferenze di culto, di attività da svolgere e scelte alimentari e di vestiario, fino ad un accompagnamento dignitoso nelle fasi terminali di vita.

La struttura inoltre periodicamente organizza corsi di formazione ai propri operatori aventi ad oggetto la relazione e la comunicazione.

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi potranno essere segnalati alla Direzione o al Coordinatore della Struttura da parte degli interessati.

Per tutelare i diritti dell'ospite, la Direzione della RSA SANTA CHIARA, garantisce la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo la prestazione, nel rispetto della specifica procedura.

Le segnalazioni, che saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e apportare – conseguentemente - interventi di miglioramento, possono essere presentate attraverso invio di lettera o fax con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata o tramite la compilazione della modulistica specificatamente predisposta presente nella zona d'ingresso.

Nella presentazione del reclamo si dovranno fornire tutti gli elementi utili alla individuazione del problema, in funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi coinvolti e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere al Legale Rappresentante il riesame del reclamo inoltrato, per un definitiva risposta.

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa di responsabilità civile con primaria compagnia assicurativa.

## 6. INFORMAZIONI DI SUPPORTO

### 6.1 Rappresentanti e Responsabili/Referenti della Struttura

**Rappresentante Legale:**

**Riemma Dott. Lino**

**Responsabile Medico:**

**Dott. Potena Alfredo**

# RSA Santa Chiara

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 13/14
---------------------------	--------------------------	--

<b>utenza privata e</b>	<b>Dr.ssa Lichii Mihaela</b>
<b>utenza convenzionata</b>	<b>Dott. Concato Moreno</b>
<b>Responsabile Accreditemento Qualità</b>	<b>Dr.ssa Campidelli Manuela</b>
<b>Coordinatrice di struttura:</b>	<b>Dr.ssa Oliverio Martina</b>
<b>Coordinatore Infermieristico e</b>	
<b>Ras- Responsabile Attività Sanitarie:</b>	<b>Dr. Del Grosso Luciano Luca</b>
<b>Supervisore tecnico e Counselor:</b>	<b>Dott.ssa Benini Irene</b>
<b>Psicologa</b>	<b>Dr.ssa Grillo Caterina</b>
<b>Fisioterapiste</b>	<b>Sig.ra Arnoffi Paola</b> <b>Sig.ra Artioli Elisa</b>
<b>RAA (responsabili attività assistenziali):</b>	<b>Sig.ra Baratella Monica</b> <b>Sig.ra Camanzi Greta</b>
<b>Professionisti operanti in Struttura:</b>	
- <b>Coordinatori e Responsabili Assistenziali</b>	
- <b>Medici</b>	
- <b>Infermieri</b>	
- <b>Fisioterapisti</b>	
- <b>OSS</b>	
- <b>Animatore</b>	
- <b>Psicologo</b>	
- <b>Podologo</b>	
- <b>Supervisore tecnico e counselor</b>	

## **6.2 Formazione**

Il personale partecipa alla formazione sui temi attinenti la sicurezza sul lavoro, l'autocontrollo, la qualità delle prestazioni e servizi erogati. Annualmente viene redatto il piano di formazione e la relazione annuale relativa.

Casa di Cura Salus srl	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.10 DEL 01/11/2018 Pag. 14/14
---------------------------	--------------------------	--

## **6.3 Servizio prevenzione e protezione**

La RSA SANTA CHIARA ha un servizio di prevenzione e protezione interno composto da: un responsabile, il medico competente, il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e dagli addetti alle emergenze (incendio e primo soccorso).

La struttura è dotata del documento della sicurezza composto da: valutazione dei rischi, valutazione del rischio incendio e del piano di emergenza interno (PEI) in caso di incendio o eventi tipo alluvione, terremoto, ecc... ed è dotata di una squadra di emergenza antincendio e primo soccorso in grado di attuarlo.

- I percorsi di emergenza sono segnalati e gli estintori sono posizionati secondo le vigenti norme.
- Il piano di emergenza e di evacuazione prevede una esercitazione annuale con l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare gli ospiti, i visitatori e il personale verso un luogo sicuro.

Le uscite di sicurezza sono individuate da apposite luci di emergenza e segnalate nei percorsi di fuga.

- Le uscite più vicine per l'eventuale fuga sono identificabili con facilità osservando le planimetrie esposte nei locali.
- È in funzione un impianto di rilevazione dei fumi installato secondo le vigenti norme.
- Idranti ed estintori sono indicati da appositi cartelli e dalle planimetrie.

## **6.4 Validità della Carta dei Servizi**

Questo documento è approvato dal Legale rappresentante e ha validità dal 01/11/2018. Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può essere aggiornato.

## **7. ALLEGATI**

- **Schede di regolamentazione dei servizi**
- **Modulo suggerimenti e reclami**