

SANTA RITA

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

CORTONA (AR)

CARTA DEI SERVIZI

Strada Provinciale 75 bis, 39/b - 52044 Terontola Alta - Cortona (AR)
TEL. 0575 678 708 – FAX 0575 679 363
santarita@emmausitalia.it



EMMAUS

PREMESSA	4
PRESENTAZIONE	4
LINEE GUIDA	5
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA	5
Caratteristiche generali.....	6
Ammissione ed ingresso degli Ospiti in RSA	6
Inserimento nella Residenza	7
Giornata tipo	7
L’Equipe assistenziale.....	8
Assistenza alla persona	8
Assistenza infermieristica	9
Assistenza medica	9
Assistenza riabilitativa.....	9
Animazione	10
La direzione	10
Assistenza religiosa	10
URP e Centralino	10
Servizio bar e giornali.....	10
Servizio di barbiere – parrucchiere - pedicure	11
Ristorazione	11
Pulizia	11
Lavanderia, stireria e guardaroba	11
Televisione	11
Servizio trasporti.....	12
Servizio mortuario.....	12
Servizi a pagamento	12
Volontari	12
Le assistenti familiari.....	12
Introduzione degli standard e modalità di verifica	12
L’anziano residente: Informazioni, diritti e doveri	15
Informativa sul trattamento dei dati personali.....	18
Meccanismi di tutela e verifica	18
Come raggiungere la Residenza	19
Orari	19
Organico professionale presente	20
Rette.....	20
Allegato A.....	21

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione Anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

"Progetto Obiettivo "Tutela e Salute dell'Anziano"

recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli Utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI della RSA "SANTA RITA" di Cortona (Ar), non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro familiari.

EMMAUS S.p.A.
L'Amministratore Delegato
Stefania Repinto

LINEE GUIDA

La normativa regionale (D.G.R. n° 402 del 26 aprile 2004) definisce la **Residenza Sanitaria Assistenziale** come “struttura che accoglie pazienti non autosufficienti, con esiti di patologie ormai stabilizzate, inseriti in progetti di lungo assistenza”.

I servizi erogati nella struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai **bisogni** non solo **sanitari**, ma anche **sociali, relazionali, culturali e riabilitativi** dell’anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento “patologico” o come “perdita”.

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. **Operare all’interno della sfera di autonomia residua dell’anziano:** l’obiettivo fondamentale dell’intervento deve essere quello di “aiutare l’anziano ad aiutarsi”, stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2. **Stimolare l’anziano ad essere attivo e partecipe**, evitando per quanto possibile di imporre “programmi standard”, ma cercando di soddisfare le richieste propositive del Residente, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3. **Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati**, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.
4. **Considerare la Residenza Sanitaria Assistenziale come un sistema aperto**, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
5. **Operare attraverso un lavoro d’équipe:** una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della struttura è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell’équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

A garanzia di elevati standard prestazionali la Residenza ha predisposto ed attuato un sistema di gestione per Qualità certificato UNI EN ISO 9001.

Uno dei principi guida della Politica per la Qualità aziendale è quello di soddisfare le aspettative, i bisogni e le richieste dei Clienti attraverso un continuo miglioramento del servizio. La certificazione da parte di un ente terzo attesta un approccio al lavoro professionale, ed è uno strumento indispensabile per elevare gli standard e garantire l’eccellenza del servizio.

CARATTERISTICHE GENERALI

La Residenza sanitaria assistenziale “Santa Rita” di Cortona (Ar) è un presidio socio-sanitario di 36 posti letto, destinati a persone anziane non autosufficienti, ai quali vengono garantiti i seguenti servizi:

- alberghieri: ristorazione, pulizia, parrucchiere (1 volta al mese), podologo (su richiesta);
- assistenziali: assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione;
- sanitari: assistenza infermieristica, riabilitativa, medicina generale;
- amministrativi: segretariato sociale, URP;

La struttura è così strutturata:

- **Piano Terra:** direzione, reception, ambulatorio, palestra, cucina, salone polivalente, giardino, spogliatoi personale, deposito.
- **Primo Piano:** n.9 camere singole con bagno, n.3 camere doppie con bagno, bagno assistito.
- **Secondo Piano:** n.8 camere singole con bagno, n.2 camere coppie con bagno, terrazza, cucina di piano.
- **Terzo Piano:** n.2 camere singole con bagno, n.3 camere doppie con bagno, bagno assistito, stanza parrucchiere e podologo;

La Residenza è dotata di camere singole e doppie, arredate in elegante e moderno stile alberghiero, tutte con bagno ad uso esclusivo e dotate di ogni comfort (letto elettrico a 4 snodi, impianto di filodiffusione musicale, tv LCD, impianto di chiamata al letto).

Se lo gradisce, previo consenso della direzione, l’Ospite potrà inserire suppellettili, quadri ed altro a lui particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell’eventuale compagno di stanza.

AMMISSIONE ED INGRESSO DEGLI OSPITI IN RSA

La Residenza riserva i propri posti autorizzati in via prioritaria a Utenti dell’Azienda USL Sudest e, qualora non utilizzati, a privati cittadini nei confronti dei quali non verrà corrisposta la quota sanitaria.

Al momento dell’ingresso l’Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il *Contratto di ospitalità e Regolamento interno* della Residenza.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di Residenza o autocertificazione;
- documento di Identità valido;
- copia del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione della terapia in atto;
- dichiarazione del proprio medico di Base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità;

- certificato del medico curante circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono;

Si richiede inoltre di fornire:

- i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- eventuali presidi in uso (carrozzina, deambulatori, etc.);
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;
- copia dell'eventuale atto di nomina di amministratore di sostegno o tutore;

Prima dell'ingresso definitivo dell'Ospite, il direttore con il personale sanitario si occuperanno di svolgere un colloquio preliminare con i familiari o i tutori e amministratori legali, durante il quale si procederà alla compilazione della *domanda d'ingresso*, al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni sulle condizioni sanitarie ed assistenziali, esigenze ed abitudini del nuovo arrivato, al fine di favorire l'inserimento e l'adattamento alla vita di comunità.

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto dal direttore e dal referente infermieristico, il quale provvederà all'assegnazione della camera.

Con l'aiuto del personale assistenziale si procederà alla sistemazione degli oggetti personali.

Infine, il personale sanitario e riabilitativo, con l'aiuto dei parenti, provvederà alla compilazione della *Cartella sanitaria*.

INSERIMENTO NELLA RESIDENZA

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento.

Il personale infermieristico prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare.

In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

GIORNATA TIPO

- gli Ospiti sono invitati ad alzarsi al mattino in un intervallo di tempo variabile dalle ore 07.00 alle 09.30. La variabilità dipende dalle esigenze personali di ognuno di loro e dalle condizioni cliniche. Durante l'alzata sono praticate le cure igienico-sanitarie;
- la colazione viene servita nelle sale da pranzo dalle ore 08.45 alle ore 09.30;
- terminata la colazione gli Ospiti seguono il programma personalizzato che prevede sedute di fisioterapia singole e di gruppo, incontri di socializzazione ed attività di animazione;

- il pasto viene servito nelle sale da pranzo alle ore 12.00 (ore 11.30 per chi si alimenta con dieta frullata);
- il riposo pomeridiano è a discrezione dell'Ospite;
- dalle ore 15.30 iniziano le attività pomeridiane d'animazione e socializzazione programmate e personalizzate con distribuzione della merenda;
- la cena segue le stesse modalità del pranzo ed è servita alle ore 18.45 (ore 18.30 per chi si alimenta con dieta frullata);
- al termine della cena, verso le 19.30 gli Ospiti iniziano ad essere preparati per la notte;
- durante la giornata il servizio infermieristico garantisce l'assistenza distribuendo la terapia negli orari prescritti, effettuando medicazioni, rilevando i parametri vitali, coadiuvando il medico di medicina generale durante le valutazioni cliniche.

L' ÉQUIPE ASSISTENZIALE

All'interno della Residenza è presente una équipe Assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore della Residenza
- Addetto all'assistenza (OSA/OSS)
- Infermieri professionali
- Fisioterapista
- Animatore
- Medico di medicina generale

L'équipe multidisciplinare definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni anziano tramite l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato costruito sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato trimestralmente e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione dell'anziano.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della direzione Sanitaria che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo nucleo.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

I servizi di assistenza alla persona, sono erogati tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Tali servizi sono svolti da Operatori qualificati sotto la responsabilità del direttore e consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- interventi igienico-sanitari;
- nutrizione;

- supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell'ambiente;

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale dell'Ospite.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al medico e al direttore sanitario sullo stato di salute degli anziani.

Per ogni Ospite sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la Cartella clinica unificata:

- Diario infermieristico
- Diario clinico
- Scheda terapia
- Scheda medicazione
- Scheda rilevamento parametri

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

ASSISTENZA MEDICA

All'Ospite convenzionato, l'assistenza medica è garantita dalla ASL competente per territorio per l'erogazione di prestazioni sanitarie. Per l'Ospite in regime privato, è garantita tramite il medico di base scelto autonomamente, come se l'Utente si trovasse presso il proprio domicilio.

Nei giorni prefestivi, festivi e durante le ore notturne, l'assistenza medica sarà garantita mediante il servizio di continuità assistenziale (ex guardia medica).

ASSISTENZA RIABILITATIVA

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Nella *cartella riabilitativa* sono contenuti tutti gli elementi utili per la progettazione del *Piano Assistenziale Individualizzato*.

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

ANIMAZIONE

La terapia occupazionale è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività suddetta.

Vengono proposte attività specifiche rivolte all'Ospite affetto da malattia di Alzheimer, la cui pianificazione e gli esiti sono costantemente analizzati dall'équipe.

Alcune attività ed eventi sono consultabili sul sito internet della Residenza.

Per misurare il livello di gradimento del lavoro realizzato, è utilizzata la *scheda di animazione*.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

LA DIREZIONE

La direzione è composta dal responsabile della Residenza. Essa risponde dell'organizzazione generale del servizio e degli aspetti amministrativi.

Cura la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

Presso la direzione è inoltre possibile custodire valori e beni personali.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

URP E CENTRALINO

Si occupa di fornire le informazioni necessarie a tutte le persone che entrano in Residenza, regolamentandone gli ingressi e le uscite. Si occupa inoltre della gestione della posta in arrivo e in partenza degli Ospiti.

SERVIZIO BAR E GIORNALI

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e snack. Alcuni quotidiani sono disponibili in consultazione.

SERVIZIO DI BARBIERE – PARRUCCHIERE - PEDICURE

Presso la RSA è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere che avrà frequenza mensile, compreso nella retta giornaliera. Il servizio di pedicure e servizi extra di parrucchiere sono disponibili su richiesta. Per gli Ospiti in convenzione il servizio di pedicure è incluso nella retta.

RISTORAZIONE

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena è gestita internamente presso la RSA Santa Rita.

I menù sono validati dalla Azienda USL Sudest, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico.

I menù sono esposti nella bacheca all'ingresso in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

PULIZIA

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda della tipologia dei locali;
- la pulizia e sanificazione periodica a fondo;

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

LAVANDERIA, STIRERIA E GUARDAROBA

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana e la restituzione tre volte a settimana degli effetti personali degli Ospiti, elencati nell'allegato A del Regolamento di Gestione, dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura. La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico- sanitarie.

È a disposizione degli Utenti un servizio di guardaroba che provvede, oltre al riordino della biancheria personale dei singoli Ospiti, anche ad eventuali rammendi e/o piccole riparazioni ai capi di vestiario.

Tutta la biancheria personale viene personalizzata con opportuna segnatura in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

TELEVISIONE

Nelle sale soggiorno dei nuclei della Residenza e in tutte le camere sono presenti televisori LCD, a disposizione degli Ospiti. Qualora gli Ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisori di loro proprietà nella camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE. Il pagamento dei canoni degli apparecchi audiovisivi situati nelle camere sono ad esclusivo carico dell'Ospite.

SERVIZIO TRASPORTI

Per il trasporto dalla RSA verso strutture ospedaliere o sanitarie, si adopera il servizio ambulanze locale, distinguendo tra trasporti urgenti (per cui si attiva il 118 ed è gratuito) e quelli programmati (a carico dell'Ospite).

SERVIZIO MORTUARIO

In caso di decesso vengono subito informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

SERVIZI A PAGAMENTO

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- farmaci di fascia C (non mutuabili).
- le prestazioni infermieristiche, di assistenza alla persona, riabilitative e mediche, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno;

La tipologia dei servizi extra retta e relative tariffe, sono depositati presso la direzione e potranno essere da questa variate. Le variazioni verranno comunicate in tempo utile.

VOLONTARI

Presso la Residenza possono collaborare supportando l'attività di animazione le associazioni di volontariato legalmente riconosciute, ed iscritte nell'apposito albo regionale.

LE ASSISTENTI FAMILIARI

I familiari che lo desiderano possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

INTRODUZIONE AGLI STANDARD E MODALITÀ DI VERIFICA

Il sistema di qualità aziendale ha individuato degli indicatori mensili che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore dell'Utente:

Il sistema di qualità aziendale e la legge sull'Accreditamento prevedono i seguenti indicatori che permettono la verifica qualitativa delle prestazioni erogate a favore degli Ospiti:

INDICATORI DI QUALITA' AZIENDALI	Rilevazione cadute (% di cadute rispetto alle presenze)
	Rilevazione invii al pronto soccorso e ricoveri (% di ricoveri rispetto agli invii al pronto soccorso)
	Insorgenza piaghe da decubito (% piaghe insorte rispetto alle presenze)
	Guarigione lesioni da decubito
	Cambio biancheria piana e bagno (media cambi e bagni effettuati)
	Igiene ambientale (% verifiche positive sugli ambienti)
	Rilevazione eventi avversi
	Audit su Protocolli e Procedure Aziendali
	Attività di progettazione e scale di valutazione (numero aggiornamenti)
	Attività di progettazione e scale di valutazione (% obiettivi raggiunti)
	Corsi di formazione personale all'anno
	Reclami chiusi (% reclami chiusi)
	Incontri operatori al semestre
	Questionari di soddisfazione (% giudizi inferiori alla sufficienza)
Riesame / analisi del servizio	
INDICATORI PREVISTI DALLA LEGGE SULL' ACCREDITAMENTO	Numero Utenti colpiti da lesioni traumatiche (incidenti) all'interno della struttura/numero Utenti transitati nella struttura
	Numero incidenti di contaminazione per gli operatori della struttura nell'ambito della gestione e manipolazione di materiali biologici/monte orario annuale degli operatori con funzioni assistenziali
	Numero incidenti avvenuti ad operatori della struttura nell'ambito della movimentazione dell'Utente/monte orario annuale degli operatori con funzioni assistenziali
	Numero corsi di formazione attivati nell'anno/Numero corsi di formazione programmati nell'anno
	Numero operatori che hanno frequentato almeno un corso di formazione dell'anno/Numero operatori
	Numero soggetti esterni organizzati coinvolti nelle attività di animazione
	Numero operatori socio sanitari / Numero operatori addetti all'assistenza (escluso modulo base)
	Numero verifiche progetti personalizzati / Numero progetti personalizzati
	Indice di turn-over operatori
	Numero reclami inerenti il servizio di ristorazione (cibo) / Numero reclami
	Numero progetti personalizzati con obiettivi raggiunti / Numero progetti personalizzati elaborati
	Numero Utenti che hanno sviluppato in struttura lesioni da decubito / Numero Utenti transitati nella struttura
	Numero Utenti con lesioni da decubito guariti / Numero Utenti con lesioni da decubito

	Numero Utenti che hanno sviluppato in struttura infezioni delle vie urinarie / Numero Utenti con catetere
	Percentuale di risposta alle indagini di soddisfazione degli Utenti
	Numero reclami inerenti il mancato rispetto degli impegni dichiarati nella carta dei servizi / Numero reclami
	Numero attività di socializzazione e di animazione intraprese / Numero attività di socializzazione e di animazione programmate
	Numero reclami inerenti il servizio di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali dell'Utente / numero reclami
	Numero di incontri effettuati annualmente dalla struttura con gli Utenti in riferimento agli obiettivi generali del servizio (comitato)
	Numero di incontri effettuati annualmente dalla struttura con gli operatori in riferimento alla progettazione e all'erogazione del servizio

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza distribuisce i **questionari di soddisfazione**.

SEZIONE IV – DIRITTI E DOVERI

L'ANZIANO RESIDENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Al fine di tutelare i propri Residenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la Residenza "Santa Rita" ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano residente della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy dei residenti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Residenti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza del Residente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere dei residenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Per rispetto della privacy dei Residenti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesse, durante l'igiene, le medicazioni e le visite mediche dei residenti e dalle sale ristorazione durante la somministrazione dei pasti.

Pratiche Amministrative

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore dei residenti quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Custodia denaro e valori

L'Ente ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il danaro contante e gli oggetti di valore purché dettagliatamente indicati su apposito modulo sottoscritto da entrambe le parti. L'ente può rifiutarsi di ricevere tali oggetti di valore soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'Ente può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato. L'Ente non è invece responsabile di beni ed oggetti personali di proprietà dell'ospite e non consegnati con le modalità sopra descritte.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'Ente risponde:

- 1) quando le cose dell'ospite gli sono state consegnate in custodia;
- 2) quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783-1786 c.c., l'obbligo di accettare.

Il fumo

All'interno della Residenza, nel rispetto della normativa vigente, non è consentito fumare.

Orari destinati al riposo

Il residente e/o i visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri Residenti nelle ore pomeridiane e notturne destinate al riposo.

Permessi di uscita e libertà personali

La Residenza garantisce assistenza e vigilanza ai residenti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti i residenti possono uscire liberamente dalla Residenza (soli o accompagnati in relazione alla loro condizione di autosufficienza e di autonomia funzionale) previo avviso del personale, comunicazione dell'orario di rientro compilazione e firma dell'apposito modulo.

Recesso/risoluzione del contratto

Il rapporto giuridico che si instaura tra l'ente gestore della Residenza e l'Ospite è a tempo determinato:

- per una durata pari a 3 anni prorogabile automaticamente per uguale periodo in caso di mancato recesso da una delle parti

oppure

- per una durata inferiore a 3 anni
- Qualora l'Ospite e/o il Terzo intenda/intendano recedere dal contratto d'ingresso ed ospitalità, dovrà/dovranno dare preavviso all'ente con comunicazione scritta almeno 30 giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la RSA. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.
- In caso di decesso la retta viene calcolata come segue: il pagamento di una somma pari a un periodo di 2 (due) giorni oltre alla data in cui l'abitazione è resa effettivamente libera.
- Resta fermo l'obbligo da parte dell'Ospite e/o del terzo di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'Ospite, fino al giorno della dimissione dello stesso.
- L'Ente ha facoltà di recedere dal contratto d'Ingresso ed Ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA e qualora le condizioni dell'ospite siano di grave pregiudizio per la sicurezza degli altri ospiti o per la propria (a titolo esemplificativo in caso di peggioramento delle condizioni cognitive in tal caso l'ospite verrà indirizzato in un centro specializzato per il trattamento delle demenze). La direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di incompatibilità dell'Ospite, all'Ospite/al terzo/al tutore/al curatore/all'amministratore di sostegno indicato nel contratto e le dimissioni avverranno non prima di giorni 7 (sette) dall'avvenuta comunicazione di cui sopra ed in forma assistita dal Comune e dall'ASL.
- In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti dal Contratto d'Ingresso ed Ospitalità, l'Ospite e/o il Terzo è / sono tenuto / tenuti a corrispondere gli interessi di ritardato pagamento nella misura del tasso legale e comunque, in caso di mancato pagamento entro 10 giorni dalla scadenza, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare la RSA entro 3 giorni, fatto salvo il diritto dell'Ente di trattenere il deposito cauzionale a soddisfazione totale o parziale di eventuali suoi crediti nei confronti dell'Ospite e/o del Terzo ed eventualmente di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti stessi.

- Qualora l'Ospite venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ATS e non prima di giorni 3 (tre) dall'avvenuta comunicazione al Comune di residenza dell'ospite affinché il medesimo Comune e l'ATS possano prestare la necessaria assistenza.
- in ogni altro caso previsto dalle Leggi.

La cartella clinica prodotta durante la degenza dell'Ospite e la copia della documentazione sanitaria presentata al momento dell'ingresso in struttura potranno essere richieste, con le modalità e nei termini previsti dalla normativa vigente, dagli aventi diritto e previa motivata richiesta scritta. La medesima sarà rilasciata entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta previo pagamento dei diritti di segreteria esposti nel tariffario.

In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura verrà rilasciata dal medico della Residenza una lettera di dimissione. Inoltre il medico fornirà la propria disponibilità a contattare telefonicamente il nuovo Curante dell'anziano al fine di assicurare la continuità delle cure.

Urna per i consigli/suggerimenti

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze dei residenti viene istituita un'urna nella quale i Residenti, i loro familiari, i volontari possono fare pervenire consigli, segnalare eventi ed episodi o fare considerazioni di qualunque tipo. Le eventuali segnalazioni prevenute vengono discusse in occasione delle riunioni programmate della direzione della struttura.

Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di accesso, agli orari, etc. possono essere richieste presso la Reception.

Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nella Residenza. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure.

Rette e costi dei servizi non inclusi nella retta

Per quanto riguarda le rette applicate e i costi dei servizi non inclusi nella retta si rimanda al tariffario allegato.

L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali, o in generale da comprovati aumenti di altre voci di costo dovuti ad interventi strutturali e/o ad altre voci di costo riferite a fattori produttivi imprescindibili. Dette variazioni devono essere comunicate all'Ospite e/o al Terzo per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe.

Le assenze temporanee comprensive dei ricoveri ospedalieri, sono disciplinate come segue: le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto, non danno diritto a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti per Retta. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi.

L'Ente si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Dati trattati: Ospiti in RSA

I dati trattati non sono soggetti a “notifica” in quanto il trattamento non rientra nei casi di all’art. 37 comma 1 lett.a), b), c), d), e), f).

Finalità del trattamento

- Predisposizione di un programma finalizzato al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell’interessato (PAI).
- Predisposizione di un programma finalizzato all’offerta di servizi di tipo alberghiero (ove previsto).
- Elaborazione di “liste di attesa” finalizzate all’accoglienza dell’interessato nelle singole strutture (ove gestite direttamente).

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell’Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest’ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Ufficio Preposto

Gli eventuali reclami possono essere presentati all’Ufficio Relazioni con il Pubblico/Reception.

Funzioni

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a dare al Residente/familiare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione. Nei casi più complessi, i reclami vengono trasmessi alla direzione che raccolte informazioni in merito si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti. Il residente /Familiare riceveranno, su richiesta, risposta scritta al reclamo in tempi variabili in relazione alla complessità dei fatti e comunque entro 7 gg. dalla formalizzazione del reclamo.

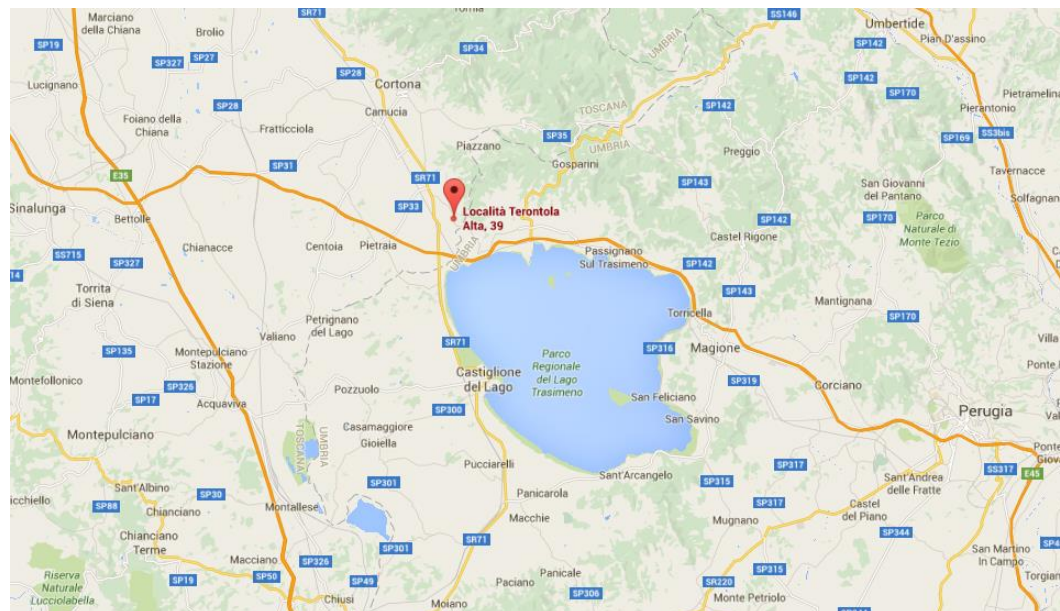
Modalità di presentazione del reclamo

Il residente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico
- tramite colloquio con il direttore
- utilizzando l’apposito modulo “Reclami” da imbucare nell’apposita urna situata al piano terra, zona hall, accanto alla bacheca delle comunicazioni.

SEZIONE V - NOTIZIE UTILI

COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA



La Residenza “Santa Rita” si trova in Strada Provinciale 75 bis, 39/b – Terontola Alta - Cervasca (AR).
 Tel: 0575 678 708 - Fax: 0575 679 407
 e-mail: santarita@emmausitalia.it

In auto

Dall’autostrada A1- E 35 prendere l’uscita Valdichiana verso Valdichiana/Bettolle/Sinalunga e imboccare la SP327, entrare in Raccordo Autostradale 6 Bettolle-Perugia/Raccordo Autostradale A1 Perugia, uscire a Pietraia continuando su località Pietraia/Strada Provinciale 33/SP33. Prendere la Strada Statale Trasimeno in direzione di Località Terontola Alta a Terontola Alta.

In treno

La stazione ferroviaria più vicina alla struttura è Terontola, a 2 km ca dalla Residenza.

ORARI

Ufficio Relazione con il Pubblico

È situato al piano terra presso la direzione.

Orario di apertura: martedì e giovedì dalle 14.00 alle 17.00 e venerdì dalle 14.00 alle 16.00.

Tel. 0575 678 708 - e-mail: santarita@emmausitalia.it

Visite parenti/consenti

L’orario di accesso alla Residenza dei parenti e visitatori è dalle 08.00 alle 20.00.

ORGANICO PROFESSIONALE PRESENTE

I parametri del personale sono quelli previsti dalla Deliberazione Consiglio Regionale della Regione Toscana n.311 del 13/10/1998 e DGR 402/04, parametrati ai posti letto effettivamente occupati.

RETTE

La retta di degenza giornaliera viene calcolata su base giornaliera, ed è composta da due voci:

- Retta sociale/alberghiera: **56,50** (cinquantasei/50) euro
- Retta sanitaria a carico dell'A.S.L.: modulo base: **52,92** (cinquantadue/92) euro

Nell'ipotesi di inserimento privato la retta minima a carico dell'Ospite è di euro **115,00** (centoquindici/00) in camera doppia.

Prima dell'ingresso l'Ospite è tenuto a versare una *cauzione* pari a 1000,00 euro, che sarà restituita al termine del rapporto contrattuale.

Assenze e mancata fruizione del servizio

Le assenze, anche se prolungate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente contratto, non danno origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti. Gli stessi continueranno a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisse di tutti i servizi, salvo quanto previsto dalle Convenzioni con l'AUSL 08 – Zona Valdichiana.

Dimissioni e trasferimenti

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra la Residenza e l'Ospite è un contratto di somministrazione regolato dagli artt.1559 e seguenti del Codice Civile.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite da parte della direzione della Residenza e termina nei seguenti casi:

- Per disdetta dell'Ospite, che deve essere comunicata con trenta giorni di preavviso, mediante lettera indirizzata alla direzione. Il pagamento del corrispettivo per la Retta proseguirà fino alla data indicata nella disdetta.
- Per disdetta scritta dalla direzione della Residenza inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. La camera deve essere lasciata libera tassativamente alla data indicata nella disdetta. La camera occupata a tempo determinato non richiede disdetta, fatto salvo che si decida di lasciare la Residenza prima del termine stabilito. Se l'Ospite decidesse di trasformare il rapporto a tempo indeterminato, la richiesta scritta dovrà pervenire 15 giorni prima della scadenza.
- Per decesso dell'Ospite. Il corrispettivo della retta è dovuto sino alla data in cui la camera è resa effettivamente libera. Sarà cura del delegato dell'Ospite procedere all'esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la direzione nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto, i quali dovranno produrre la necessaria documentazione.
- In ogni altro caso previsto dalle leggi vigenti.
In caso di morosità, dopo il 5° giorno del mese, viene inviata lettera di diffida ad adempiere alle proprie obbligazioni entro i successivi 15 (quindici) giorni.

ALLEGATO A

Elenco oggetti corredo personale che l'Ospite deve avere con sé al momento dell'ingresso nella Residenza.

Si richiedono indumenti di cotone facilmente lavabili (ad es. tute in cotone).

Si raccomanda di evitare giacche, golfini e gonne di lana.

QUANTITÀ	DESCRIZIONE OGGETTI E CAPI VESTIARIO
DONNA	
4	Tute di cotone
6	Magliette di cotone o canottiere
6	Reggiseni (per chi ne fa uso)
6	Paia di mutandine
6	Paia calze di cotone non elasticizzato corte o fino al ginocchio (tipo sanitario)
2	Vestagliette
3	Camice da notte o pigiami lunghi di cotone
	Pantofole o ciabatte che fascino il piede per non scivolare
	Effetti personali: porta protesi dentale, pettine o spazzola, spazzolino da denti o per protesi, deodoranti e profumi
UOMO	
4	Tute di cotone
6	Magliette di cotone
6	Paia di mutande
6	Paia di calze di cotone
3	Pigiama lunghi di cotone
	Pantofole o ciabatte che fascino il piede per non scivolare
	Effetti personali: porta protesi dentale, pettine o spazzola, spazzolino da denti o per protesi, deodoranti e profumi