



Carta dei servizi

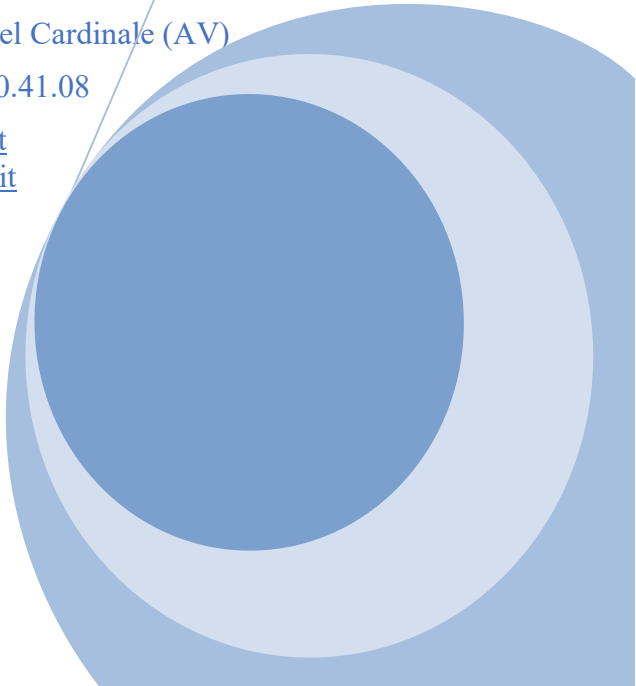
Guida per gli utenti e per i loro visitatori

Residenza Sanitaria Assistenziale RD3 “SANTA FILOMENA” S.R.L.

Via San Michele, snc- 83027 – Mugnano Del Cardinale (AV)

Tel. : 081.511.11.45 fax: 081.520.41.08

info@villasantafilomena.it
santafilomena.rsa@libero.it
santafilomenasrl@pec.it



SOMMARIO

1. PREMESSA	3
2. CARTA DEI SERVIZI	4
3. LA MISSION	5
4. NORME DI RIFERIMENTO PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI ..	6
5. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	7
6. LA STRUTTURA	9
7. I NOSTRI OBIETTIVI	11
8. I PRINCIPI FONDAMENTALI	13
9. ORGANIGRAMMA	15
10. INFORMAZIONI ED ORARI	17
11. CRITERI E MODALITA' DI ACCESO ALLE PRESTAZIONI	20
12. INFORMAZIONI UTILI	24
13. I NOSTRI SERVIZI	26
14. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	32
15. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	35
16. PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO	37
17. FUNZIONI E REGOLAMENTO DI TUTELA E VERIFICA	37
18. INDICAZIONI CONTENUTE NEL PIANO REGIONALE DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA	39

PREMESSA

Gentile ospite,

abbiamo il piacere di presentarle la nostra carta dei servizi. Essa vuole rappresentare una guida pratica capace di offrirle alcune informazioni circa gli aspetti operativi e non, che la nostra struttura si impegna a garantire.

Ciò che viene presentato, non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuati, ma è anche e soprattutto l'impegno ad assistere, con professionalità e competenza, quanti si rivolgono alla nostra Struttura.

Centralità della persona, qualità delle prestazioni offerte, accompagnamento e cura rappresentano le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare fiducia e serenità a tutti coloro che si trovano in una condizione di fragilità e vulnerabilità.

Grande attenzione poniamo inoltre agli aspetti organizzativi, convinti di poter ancora migliorare grazie anche alla partecipazione e collaborazione Sua e di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive e percepite.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso fatto di cure e assistenza e finalizzato al raggiungimento di una migliore qualità di vita per i nostri ospiti.

L'amministratore Unico

Antonio Arianna



Gentile Utente, questo documento costituisce per Lei un importante strumento che Le consentirà di conoscere meglio la nostra Struttura ed i Servizi a Sua disposizione.

Fornendo un servizio in conformità a quanto previsto dal D.P.C.M 27/01/1994. “Principi sulla erogazione dei Pubblici servizi”, la nostra struttura, formalizza il suo impegno diretto al soddisfacimento delle esigenze dei propri Utenti.

In un’ottica di massima trasparenza, la Carta dei servizi riporta informazioni sulle modalità di accesso nonché una descrizione delle caratteristiche riguardanti le modalità di erogazione del servizio, volte al pieno soddisfacimento dei propri utenti.

Le esprimiamo, la nostra più completa disponibilità a ricevere i suoi eventuali suggerimenti e La invitiamo a rivolgersi a noi per qualsiasi informazione o chiarimento.

La invitiamo, a consultare la nostra Carta dei Servizi, certi di poterLe offrire un servizio comparabile ai migliori standard qualitativi e professionali, con la speranza di intraprendere con Lei un rapporto di collaborazione incondizionata e di fiducia reciproca. Disponibili in formato digitale sul nostro sito web aziendale all’indirizzo www.villasantafilomena.it .

LA MISSION

La Mission della **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "SANTA FILOMENA" S.R.L.** è fornire



servizi di assistenza socio sanitaria e riabilitativa altamente specializzati rivolgendo particolare attenzione ai bisogni degli ospiti e garantendo elevati standard basati sull'eccellenza e sulla qualità delle prestazioni e dei servizi erogati.

La RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "SANTA FILOMENA" S.R.L. mette il suo patrimonio di mezzi tecnologici, economici ed umani a disposizione

dei propri ospiti e assume un ruolo di intermediario istituzionale sempre più rilevante nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale.

Il soddisfacimento delle necessità degli ospiti in conformità alle norme dell'etica professionale ed ai principi guida del Piano Sanitario Nazionale e del Piano Sanitario Regionale, fondano il proprio incipit sull'assunto del valore universale della salute come bene fondamentale dell'uomo e della collettività. Tale assunto si fonda, per tutte le aree in cui si svolge l'attività sanitaria su:

- Universalità di accesso ai servizi e libertà di scelta dell'assistenza per i cittadini
- Eguaglianza nelle accessibilità e equità delle prestazioni per gli utenti
- Garanzia di accesso ai servizi

La presente carta dei servizi si colloca tra le iniziative intraprese per migliorare la qualità dei servizi offerti, ponendo sempre al centro delle nostre attività l'utente ed i suoi bisogni ed è stata redatta nel rispetto del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n° 6 del 19/05/1995, delle Linee Guida del Ministero della Sanità del 02/95, dell'articolo 13 della Legge 328/2000 e della L.R. 11/2007 della Regione Campania).

NORME DI RIFERIMENTO PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Carta dei Servizi la RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “SANTA FILOMENA” S.R.L. adotta il “Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino” del tribunale per i diritti del malato.

- ❖ Legge 241 del 7 Agosto 1990 art. 7 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”.
- ❖ Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria” a norma dell’art. 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421.
- ❖ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull’erogazione dei servizi pubblici.
- ❖ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’11 Ottobre 1994 “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”.
- ❖ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.
- ❖ Circolare del Ministero della Sanità n. 2 del 1995 “Linee guida per l’attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”.
- ❖ Legge n. 273 dell’11 Luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni” - che introduce l’obbligo di legge dell’adozione della Carta dei Servizi.
- ❖ Legge 328/2000 e LR 11/2007 della Regione Campania.
- ❖ D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e Reg UE 2016/679 con recepimento normativa europea a livello nazionale.
- ❖ Regolamento n. 1 del 22/06/2007 della Regione Campania.
- ❖ D.Lgs n. 81 del 09 aprile 2008 “Attuazione dell’articolo 1 della Legge del 3 agosto 2007 n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di Lavoro”
- ❖ DGRC n. 2100 del 31.12.2008, “Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico”. ha istituito, presso il Settore Assistenza Sanitaria, l’Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei servizi e costituito il Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l’attività dell’Osservatorio attraverso l’attuazione di azione programmate e l’individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi;
- ❖ Decreto Legge 286 del 2008 Art. 2 comma 461 (Legge finanziaria 2008) ha previsto l’obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi»,
- ❖ Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta)
- ❖ DGRC n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI con cui la Regione Campania ha previsto la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; la verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, e di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei Servizi, istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori
- ❖ Decreto Legislativo n°110 del 22/10/2014 – Rideterminazione delle tariffe per prestazioni sanitarie erogate dalle residenze sanitarie assistenziali a ciclo continuativo e diurno.
- ❖ **.lgs. 33/2013 e s.m.i e la delibera ANAC del 17 maggio 2023,n.203 per gli obblighi di pubblicazione della carta dei servizi sul sito web aziendale www.villasantafilomena.it ;**

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SANTA FILOMENA srl





La RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “SANTA FILOMENA” è localizzata a Mugnano Del Cardinale (AV), alla via San Michele n. 12, in zona centrale, senza problemi di traffico.



La RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE è situata in vicinanza del santuario di Santa Filomena, in una posizione privilegiata tra il verde delle colline Avellinesi, lungo un’arteria di interconnessione di notevole importanza, che collega il centro cittadino (da cui la R.S.A. dista circa 300 mt) con i paesi di Mugnano, Baiano, Sirignano, Quadrelle e Monteforte.

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Santa Filomena” s.r.l. è una struttura di tipo residenziale che nasce allo scopo di garantire ospitalità, prestazioni sanitarie e assistenziali, di recupero funzionale e reinserimento sociale a quanti ne facciano richiesta.

Per raggiungere la RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “SANTA FILOMENA SRL”:

-  Uscita Baiano dell’autostrada Napoli –Bari seguire indicazioni per Mugnano del Cardinale
-  Strada provinciale Avellino-Napoli SS.7 Bis. Seguire indicazioni per Mugnano del Cardinale
-  Da Avellino con mezzi pubblici, ogni 30 minuti dall’autostazione di piazza Kennedy
-  Da Napoli con la Circumvesuviana linea Baiano, fermata Baiano, prendere il bus per Mugnano del Cardinale (5 km)

La RSA "SANTA FILOMENA" trova la sua peculiarità nella possibilità di offrire una risposta personalizzata al bisogno di accoglienza residenziale per tutte quelle persone che necessitano di un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnato da un alto livello di assistenza tutelare e alberghiera.

Alla luce di ciò, la politica aziendale si focalizza principalmente nel perseguire continuamente, nell'erogazione dei propri servizi, la soddisfazione sia dell'Utente (il Paziente), sia del Cliente (il Sistema Sanitario Regionale).



La Rsa Santa Filomena, infatti, con decreto regionale n.38 del 15 aprile 2015, pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania del 20 aprile 2015 (B.U.R.C. n. 25 del 20/04/2015) e successivo

decreto n° 53 del 29/05/2015, è stata riconosciuta idonea ad erogare servizi e prestazioni per conto del Servizio Sanitario Nazionale. Si tratta di un'importante riconoscimento del lavoro svolto e della qualità dei servizi erogati. Ad oggi, infatti, la nostra struttura è annoverata nell'elenco delle strutture accreditate della Regione Campania.



LA STRUTTURA

9

In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di requisiti autorizzativi (DPR 14/01/97, DGRC n. 7301 del 31/12/01, ecc.), la RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “SANTA FILOMENA SRL”, per assicurare condizioni di sicurezza sia agli operatori che agli utenti del servizio, garantisce continuamente l'osservanza delle norme in materia di protezione antincendio, acustica, sicurezza e continuità elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, eliminazione delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche, privacy.

Caratterizzata per l'assenza totale di barriere architettoniche, dispone di ambienti e servizi modernamente arredati ed attrezzati per garantire il massimo confort alberghiero ed una risposta assistenziale all'altezza dei bisogni degli ospiti accolti.

Tutte le stanze di degenza, sono dotate di propri servizi igienici, letti regolabili in altezza, ideali anche per persone allettate, impianto di climatizzazione, TV, telefono.

Ciascun ospite dispone di un capiente armadio per gli indumenti e di un comodino per riporre i piccoli oggetti personali.

✚ Il letto è attrezzato con pulsanti per le chiamate, è mobile, ad altezza regolabile, predisposto per l'aggiunta di ausili (spondine, trapezio);

✚ Gli arredi sono funzionali alle persone con limitata autonomia;

✚ Ogni stanza è dotata di un efficace sistema di comunicazione interna che consente all'ospite di colloquiare con il personale di assistenza della struttura, per poter avere in tempo reale, una risposta alle esigenze segnalate;





Vi è la presenza di un servizio igienico dotato di ausili per persone disabili. Inoltre ogni piano è dotato di servizi igienici per la non autosufficienza.

La struttura presenta degli spazi comuni (sala TV, sala per attività ricreative, sala da pranzo, cucina, palestre). L'identificazione del piano è facilitata dal differente colore che lo contraddistingue, per consentire ad ospiti ed utenti esterni un più facile orientamento:

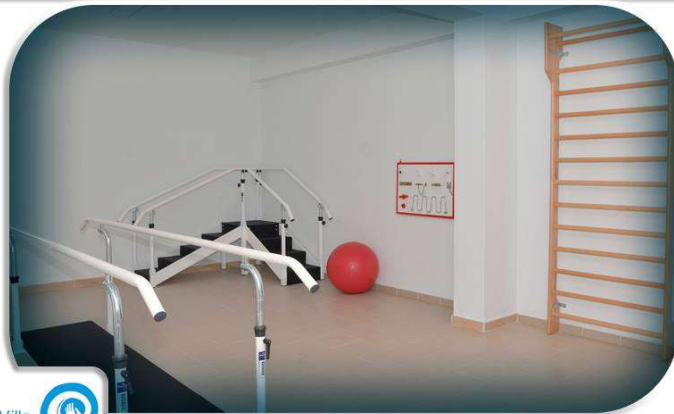
▣ Piano terra colore bianco;

▣ 1° piano colore rosso;

▣ 2° piano colore giallo.

Al piano terra sono situati la cucina centrale, la sala da pranzo, la sala animazione, gli uffici amministrativi, la palestra, la portineria, gli ambulatori medici e il bar.

Al primo piano oltre alle camere di degenza vi sono una medicheria, una palestra, una sala riunioni, una sala relax con Tv., una sala dedicata alle attività laboratoriali e una sala da pranzo o



soggiorno polivalente.

Al secondo piano si trovano le camere di degenza, il bagno assistito.

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Santa Filomena” s.r.l. fornisce prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale e sociale, a persone diversamente abili autosufficienti e non, sono presenti 20 posti letto autorizzati di cui, ad oggi, 16 posti letto accreditati. Si precisa che è stata presentata istanza di accreditamento per l'accREDITAMENTO degli ulteriori 4 posti già autorizzati.

Lo stile gestionale, inoltre, caratterizzato dal "lavoro per processi interdisciplinari" e ispirato da valori fortemente condivisi e garantisce il soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'ospite nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti, assicurando nel contempo la caratteristica di "struttura aperta" della residenza: aperta oltre che agli ospiti e ai loro familiari, a tutti i cittadini, e per questo perfettamente integrata nel territorio.



I NOSTRI OBIETTIVI

La RSA “SANTA FILOMENA SRL”, a partire dall’anno 2012, per volontà della Direzione, ha deciso di implementare un sistema di gestione aziendale, adottando un modello organizzativo e gestionale in conformità ai requisiti previsti dal Reg. n. 1 del 22.06.2007 e s.m.i..

Un Sistema gestionale ben strutturato ed implementato, fondato sulla ricerca del miglioramento continuo e sull’ottimizzazione di risorse e costi, consente di pianificare, gestire e controllare le attività della RSA, per garantire un servizio puntuale ed efficiente, oltre che professionalmente valido, in un settore nel quale i bisogni dell’Utente sono particolarmente importanti e critici.

L’adozione di un Sistema di gestione rappresenta altresì un validissimo strumento per la creazione di vantaggi competitivi nei confronti del mercato concorrente, sempre più vario e mutevole a causa della spinta legislativa e sociale.

A fronte degli impegni assunti e del quadro definito, si perseguono, attraverso l’attuazione del Sistema di Gestione Aziendale, i seguenti Obiettivi:

- 🚦 pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative degli utenti;
- 🚦 il continuo miglioramento del servizio reso agli utenti;
- 🚦 l'efficienza nella prestazione del servizio;
- 🚦 condizioni lavorative ottimali per tutto il personale.

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), e mirando al miglioramento continuo di tutti gli aspetti dell'attività della RSA.

12

La Direzione ha altresì scisso gli obiettivi in sub-obiettivi per agevolare il monitoraggio dello stato degli stessi. Ove possibile gli stessi obiettivi sono tradotti in indicatori numerici che consentono di misurare il grado di raggiungimento degli stessi, individuando, qualora necessario, altri eventuali indicatori di processo finalizzati a dimostrare la conformità del servizio e l'efficienza dei processi.

La documentazione del sistema di gestione per la qualità consente la raccolta di dati durante lo svolgimento delle attività al fine di elaborarli e riassumerli in grandezze che danno una misura del grado di raggiungimento dell'obiettivo.

La direzione si impegna a tenere sotto controllo, periodicamente, il raggiungimento degli obiettivi prefissati in opportune riunioni di Riesame del Sistema Aziendale.

Le esigenze e le aspettative dell'Utente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio e tramite l'ascolto dell'Utente circa le sue percezioni nei confronti della Struttura.

Lo scopo della nostra organizzazione è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti a noi si rivolgeranno per ricevere prestazioni sanitarie e sociosanitarie.

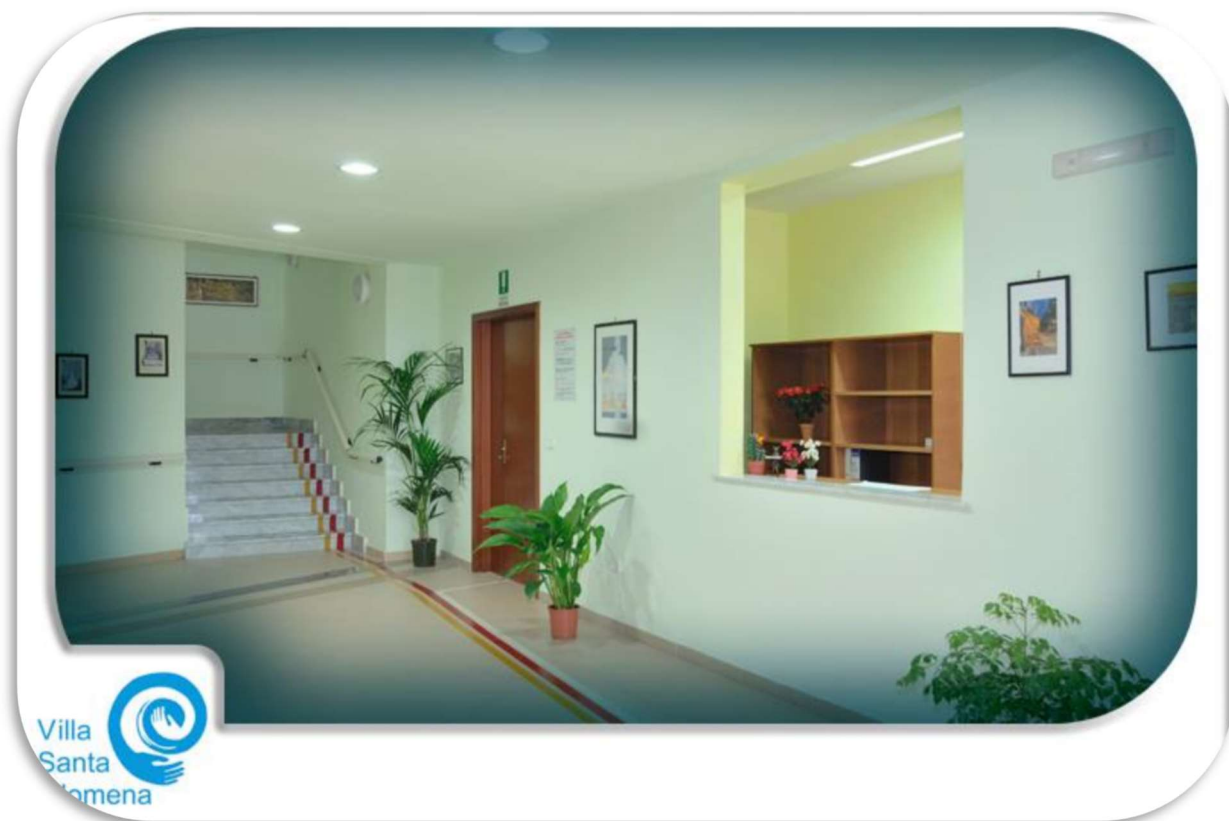
Abbiamo puntato sulla massima disponibilità, sulla professionalità, la formazione e l'aggiornamento continuo dei nostri Operatori al fine di garantire sempre un servizio efficiente ed aumentare così la soddisfazione degli utenti.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del Paziente.

L'applicazione del S.G.A. coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale, al fine di garantire, ai nostri utenti, standard di servizio sempre più elevati.

13



I PRINCIPI FONDAMENTALI

La nostra Carta dei Servizi Socio-Sanitari, che è uno strumento dinamico e quindi, anche sulla base dei suggerimenti ed osservazioni degli utenti, potrà essere portato in revisione ed integrato per migliorarne contenuti, chiarezza e completezza, si fonda sui seguenti principi ispiratori:

- ✚ **Continuità** L'erogazione dei servizi deve essere regolare, continua ed ininterrotta. Eventuali interruzioni o irregolarità vanno regolamentate ed attuate nell'ottica di perseguire il minor disagio possibile all'utente. La tutela della salute non conosce pause, il servizio e le prestazioni sono regolari e senza interruzioni. All'utente si garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie nei limiti dei servizi offerti definiti nella presente Carta dei Servizi
- ✚ **Uguaglianza** Tutti gli utenti hanno diritto al medesimo tipo di trattamento indipendentemente dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione e dall'opinione politica. La parità di trattamento va garantita a prescindere dalle diverse categorie o fasce sociali e dalle differenti aree geografiche di provenienza.

- ✚ **Partecipazione** Deve essere garantita la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio in termini di collaborazione e tutela al diritto di corretta erogazione del servizio. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni in possesso della Struttura che lo riguardano così come previsto dalla normativa vigente. L'utente può inoltrare alla Struttura proposte, suggerimenti, osservazioni nonché valutazioni circa i servizi erogati.
- ✚ **Diritto di scelta** In accordo a quanto consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere i servizi tra i soggetti erogatori presenti sul territorio. Questo diritto è parte integrante dei più estesi diritti della libertà personale e della libera circolazione del cittadino.
- ✚ **Diritto all'accesso** Tutti i cittadini ed utenti devono poter accedere liberamente alla Struttura ed ai suoi servizi.
- ✚ **Imparzialità e Rispetto** Il personale sanitario ed amministrativo è tenuto ad assumere, verso gli utenti, atteggiamenti e comportamenti obiettivi, rispettosi, giusti ed imparziali.
- ✚ **Efficacia ed Efficienza** la struttura deve impegnarsi costantemente a migliorare i propri livelli di efficacia ed efficienza, al fine di fornire all'utente un servizio sempre più soddisfacente.
- ✚ **Informazione** Piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e la modalità di erogazione degli stessi.
- ✚ **Standard di Qualità** Definizione di standard e di impegni per la promozione del servizio e determinazione di modalità di valutazione costante della qualità.
- ✚ **Privacy** La R.S.A. Santa Filomena Srl opera in conformità della legge sulla privacy D.Lgs. 196/03 e s.m.i. tutela dei diritti e della privacy e del GDPR 2016/279 rispettando il diritto alla privacy e alla riservatezza di ogni ospite.

L'impegno ormai decennale della Santa Filomena srl, la costante attenzione alla qualità e al raggiungimento di uno stato completo di benessere psico-fisico e emotivo di tutti i nostri ospiti e dei loro familiari ci ha condotto con consapevolezza all'adozione della presente "[Carta dei valori](#)".

In essa sono esplicitati in maniera chiara e comprensibile i valori che da sempre hanno ispirato e guidato l'operato di quanti lavorano presso la Santa Filomena srl. Benché intangibili, i valori espressi nel sottostante documento esistono e si manifestano attraverso i gesti e le parole che ogni parente, ogni lavoratore, ogni lavoratrice, ogni dirigente esprime nei riguardi di tutti i nostri ospiti. Si tratta di valori che da anni rappresentano il nostro modus operandi e si traducono in impegni da garantire

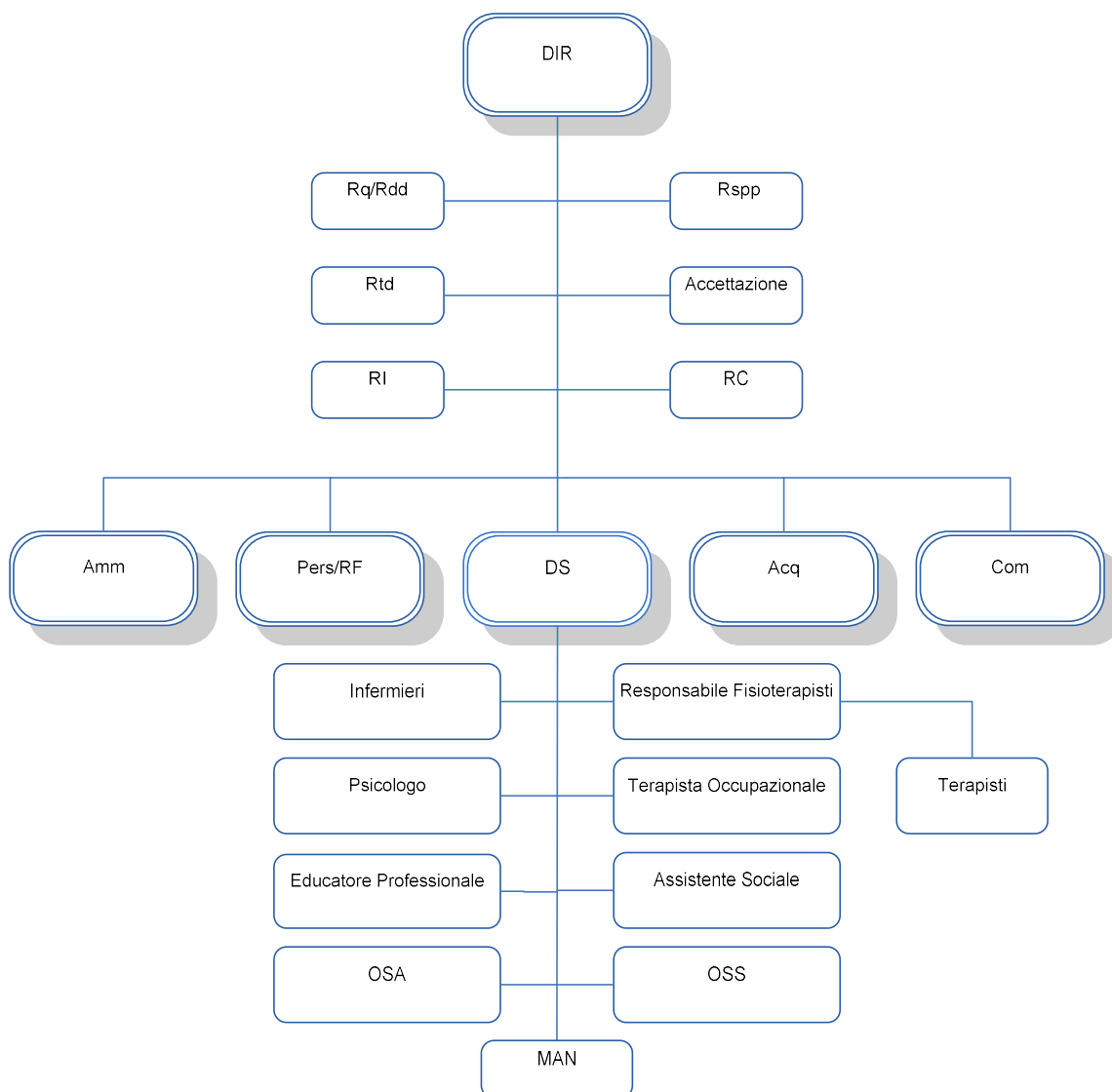
sempre... validi ieri, oggi e domani di “semplice applicazione” perché tutte “ le cose migliori sono semplici”

ORGANIGRAMMA

La struttura è classificata come una struttura di tipo residenziale (RD3)

Nella R.S.A.- RD3 sono accolti, previa valutazione multidimensionale, presa in carico e formulazione del progetto sociosanitario personalizzato, comprensivo di progetto riabilitativo, soggetti adulti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, non assistibili a domicilio o in forme alternative alla degenza piena, che necessitano di un medio livello di assistenza sanitaria, con attività di riabilitazione a bassa complessità ed intensità, di mantenimento delle abilità funzionali residue, a fronte di un alto o di un moderato impegno assistenziale e tutelare.

Sono pertanto previste le seguenti funzioni aziendali responsabili (organigramma), nel rispetto dei requisiti organizzativi previsti dalla normativa vigente in materia:



ORGANIGRAMMA AZIENDALE E FUNZIONALE

ACRONIMO	SIGNIFICATO	NOMINATIVO
DIR	Direzione Aziendale	Antonio Arianna
RSPP	Responsabile Servizio protezione e prevenzione	Antonio Arianna
RQ/AC	Responsabile Sistema Qualità/Accreditamento	landolo Federica
RTD	Responsabile trattamento dati	Antonio Arianna
RDD	Rappresentante della direzione	Antonio Arianna
DS	Direttore Tecnico	Celestino Allocca
ACQ	Responsabile Acquisti	Arianna Antonio
PERS/RF	Responsabile del personale e della formazione	Celestino Allocca
COM	Responsabile commerciale	Antonio Arianna
AMM	Amministrazione	landolo Federica
ACC	Responsabile Accettazione	landolo Federica
MAN	Responsabile Manutenzione	Salvatore La Marca
RI	Responsabile Sistema Informativo	Antonio Arianna
RC	Responsabile Comunicazione	Antonio Arianna
	Responsabile Fisioterapisti	Felice Picariello
	Assistente sociale	Federica landolo
	Infermiere Professionale	Spirito Anna
	Infermiere Professionale	Perillo Antonia
	Educatore Professionale	Caruso Antonietta
	Educatore Professionale	Abate Katia Mariagrazia
	Educatore Professionale	Carraturo Dalila
	Animatore di Comunità	Iengo Cinzia
	Animatore di Comunità	Miele Caterina
	Fisoterapista	Franzese Salvatore
	Fisoterapista	Taccone Carla
	O.S.S.	Sarmiento L. – Parisi Giulia
	O.S.S.	Sarmiento A. – Festa A.
	O.S.S.	Carro Carla – Ceparano Luigi
	O.S.S.	Mancaniello Maurizio –
	O.S.S.	Napolitano F.- Borrelli C.
	O.S.S.	Cannavacciuolo F. – Amato
	O.S.S.	



INFORMAZIONI ED ORARI

GLI ORARI DELLA GIORNATA

17

La vita in R.S.A è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative; il personale si impegna, comunque, a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare ritmi di vita accettabili anche per gli ospiti conciliando esigenze organizzative delle attività assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti. Gli ospiti si vedranno subito coinvolti in questi ritmi ed è bene che conoscano in linea di massima le attività svolte ed in quali fasce orarie.



FASCE ORARIE DELLE ATTIVITÀ

Ore 7.00 - 8.00	Sveglia e igiene personale
Ore 8.30 - 9.00	Colazione
Ore 9.00 - 11.30	Attività sanitarie- socioeducative-laboratoriali - di riabilitazione e di animazione
Ore 12.00 – 13.30	Pranzo
Ore 13.30 – 15.00	Riposo pomeridiano (a discrezione dell'ospite)
Ore 15.30 - 18.00	Alzata, merenda, ripresa delle attività di riabilitazione, animazione e attività di gruppo
Ore 18.30 – 19.30	Cena
Ore 19:30 – 21:00	Tv , visite di familiari e amici.
Dalle ore 21:00	Preparazione per la notte, riposo notturno


Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità/urgenza, alla attivazione del medico.


Gli orari di alcune attività possono subire modifiche, in relazione alle condizioni ed esigenze individuali degli ospiti.

INGRESSO DEI VISITATORI

L'accesso per le visite agli ospiti è possibile nelle seguenti fasce orarie sempre previo appuntamento. Al fine di non interrompere le attività i colloqui e le visite dei familiari avvengono in stanze individuate ad hoc per l'accoglienza

18

 dalle ore 11:00 e le ore 12:00

 dalle ore 16:30 alle ore 19:00


La famiglia è invitata a prender attivamente parte alla vita nella R.S.A., infatti è da considerarsi la prima e naturale risorsa da attivare al per la persona disabile nella continuità dei rapporti, specie di tipo affettivo. Esigenze diverse sono da concordare con la Direzione Sanitaria. IN CASO DI NECESSITA' E' GARANTIRO L'ACCESSO DEI FAMILIARI ANCHE DI NOTTE.


Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento, con i familiari o tutore dell'ospite. I familiari o il tutore, quindi, dovranno indicare al responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il proprio, o i propri recapiti (indirizzo, telefono, fax), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

PERMESSI DI USCITA

Familiari o amici della persona ricoverata possono chiedere permessi di uscita giornalieri o licenze per più giorni, rivolgendosi al direttore Amministrativo, e compilando l'apposita modulistica.

TRASFERIMENTI

 *In ospedale* In caso di necessità di ricovero ospedaliero, il Medico provvede direttamente al trasferimento dell'ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari. All'atto dell'ingresso i familiari sono invitati a sottoscrivere un modulo per eventuali trasferimenti in ospedale essendo la rsa Santa Filomena tenuta solo al primo soccorso.

 All'interno della R.S.A. ed a insindacabile giudizio dell'équipe socio-sanitaria e della Direzione, può rendersi necessario il trasferimento dell'ospite ad altre camere o ad altro piano della R.S.A. a causa di motivazioni relazionali e/o sanitarie. Di ciò i familiari saranno tempestivamente avvisati.

DIMISSIONI PROGRAMMATE

19

In caso di dimissione dal centro per disabili Santa Filomena, decisa dall'ospite e/o dai suoi familiari, o dal tutore, va data comunicazione scritta alla Direzione, almeno 15 giorni prima della data di uscita.

Il giorno previsto verrà consegnata relazione di dimissione contenente diagnosi, cura, sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi in atto e delle sue necessità assistenziali, fotocopia delle principali indagini strumentali eseguite.

CONTATTI

Per contatti con la direzione amministrativa comporre il numero Tel. **081.511.11.45** o inviare fax al numero **081.520.41.08**.

È possibile inoltre utilizzare gli indirizzi info@villasantafilomena.it - santafilomena.rsa@libero.it e santafilomenasrl@pec.it per l'invio on-line di qualsiasi comunicazione. Familiari e parenti possono





telefonare ai numeri :

- 081/5111145
- 379/1080278



CRITERI E MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI






Compatibilmente con la disponibilità e distribuzione dei posti-residenza sul territorio regionale, le strutture residenziali, a parità di gravità ed urgenza e tenendo conto della libera scelta del cittadino e delle migliori possibilità di salvaguardare le sue relazioni sociali, ospitano nell'ordine:

-  persone residenti nello stesso comune o circoscrizione;
-  persone residenti nel distretto e ambito territoriale in cui è ubicata la struttura;
-  persone residenti in altri ambiti o distretti A.S.L. di appartenenza;
-  persone residenti in A.S.L. diverse

Per Trattamenti erogati in regime di convenzione ASL, le modalità di accesso sono le seguenti:

- Prescrizione del medico di base da presentare all'UVI della ASL di appartenenza per la Valutazione, o accesso diretto al servizio sociosanitario dell'Asl (PUA);
- Visita di valutazione presso la ASL di appartenenza con rilascio del PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO
- Consegna della DISPONIBILITA' ALL'ACCOGLIENZA della RSA Santa Filomena previa visita della struttura e colloquio conoscitivo;
- Stesura del Piano Esecutivo Individuale da parte del case manager della RSA Santa Filomena di concerto con l'equipe;
- Consegna documentazione (Piano Esecutivo Individuale, Comunicazione di disponibilità e PAI ASL) alla ASL per il rilascio dell'Autorizzazione al trattamento

Per Trattamenti erogati in regime privatistico, le modalità di accesso sono le seguenti:

-  Rilascio autorizzazione al trattamento dei dati
-  Verifica della documentazione sanitaria presentata dal potenziale ospite
-  Informazioni su costi e modalità di erogazione del servizio
-  Predisposizione di documento contrattuale
-  Sottoscrizione di documento contrattuale ed inizio del percorso di trattamento

Ai criteri e modalità di cui sopra si aggiunge l'accesso in "[dimissione ospedaliera protetta/programmata](#)" del quale, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa applicabile, possono usufruire i soggetti dimessi dalle UU.OO. ospedaliere, dalle Case di Cura non immediatamente assistibili a domicilio, con o senza attivazione delle cure domiciliari, e che necessitano di assistenza e per i quali a causa delle condizioni di salute o delle condizioni socioambientali non è possibile nell'immediato elaborare un progetto riabilitativo o non è possibile l'invio ad altro setting assistenziale. L'iter di "[dimissione ospedaliera protetta/programmata](#)" viene attivato direttamente dal Direttore del Reparto (o suo delegato) della struttura di ricovero (Ospedale o Casa di cura) dalla quale il paziente viene dimesso per accedere alla RSA.

VALUTAZIONE IN ÉQUIPE

Al momento dell'ingresso di ogni nuovo ospite un'équipe multidisciplinare composta da operatori di tutti i servizi sanitari (medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico e di animazione) si riuniscono per analizzare la situazione clinica e per programmare la metodologia di intervento sul paziente. L'équipe predispone il P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato) col quale la struttura garantisce ad ogni ospite un'assistenza su misura e personalizzata. Nel corso del regolare percorso terapeutico, in caso di necessità la stessa équipe potrà proporre per il tramite dell'U.O. distrettuale, eventuali modifiche del piano assistenziale individualizzato, dandone immediata comunicazione all'U.V.I.

RETTA DI DEGENZA- COSTI

Per il soggiorno e la permanenza presso la struttura, in regime privato, gli ospiti sono tenuti al pagamento di una retta giornaliera di degenza. Tale retta è corrisposta anche nei casi in cui l'Asl preveda nell'autorizzazione al ricovero una quota di compartecipazione a carico dell'utente.

Gli eventuali costi a carico degli utenti sono:

- ▣ la quota di compartecipazione da versare direttamente alla Struttura, se prevista dall'UVI ed indicata nell'autorizzazione al trattamento
- ▣ per i paganti in proprio, quelli previsti dal tariffario aziendale disponibile all'utenza;

L'importo delle rette viene determinato dall'Amministrazione della struttura, per il regime privato, ed ha validità, di norma, dal 1° gennaio al 31 dicembre, ovvero viene stabilita da norme regionali per quanto concerne gli ospiti in regime convenzionato.

22

La variazione dell'importo delle rette di degenza viene tempestivamente comunicata agli interessati.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda alla Direzione Sanitaria, che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna, e sulla quota da versare (20 Euro) alla segreteria amministrativa della Rsa Santa Filomena.

PRIVACY – TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del Decreto Lgs. 196/03 e ai sensi del DGPR 2016/679 circa il trattamento dei dati personali e sensibili. Riceve informazioni sul responsabile del trattamento dei dati. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy. Tutti gli operatori della Struttura, riconoscibili attraverso la divisa e l'apposito cartellino che riporta il nominativo e la qualifica, sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso o ai familiari più stretti se ed in quanto persone delegate. La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale. A tal fine, al momento dell'accoglimento, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

RISPOSTA AI RECLAMI

La RSA Santa Filomena Srl garantisce una risposta scritta ai reclami pervenuti dai Clienti/Utenti

SUGGERIMENTI- SEGNALAZIONI, RECLAMI E GRADO DI SODDISFAZIONE

23 La Rsa Santa Filomena assicura la funzione di tutela verso l'Utente/Familiare anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare reclami per inefficienze e disservizi della Struttura. Si può dar voce alle proprie istanze / rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo .

Successivamente alla presentazione del reclamo, la Direzione si riunirà in équipe con tutti i professionisti operanti in struttura al fine di esaminare ogni singolo caso, impegnandosi ad adottare tempestivamente i provvedimenti necessari.

Agli ospiti ed ai loro familiari, inoltre, viene consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere lamentele o apprezzamenti sui vari aspetti del servizio. Analoga rilevazione viene effettuata nei confronti del personale per rilevarne il grado di soddisfazione rispetto al lavoro svolto.

E' inoltre prevista la possibilità di fornire suggerimenti in forma anonima al fine di migliorare il servizio reso agli ospiti; il suggerimento deve essere scritto sull'apposito modulo (allegato) e imbucato nella "Cassetta dei suggerimenti e dei reclami".



INFORMAZIONI UTILI

La RSA Santa Filomena S.r.l. ha come obiettivo di fornire assistenza assicurando qualità,

efficienza ed efficaci delle cure prestate. Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità dell'utente per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale.

24

Informazione e privacy

- ❖ riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo.
- ❖ divise personalizzate per il personale sanitario e per il personale addetto ai servizi al cliente.
- ❖ Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente
- ❖ Partecipazione informata del degente alle cure fornite
- ❖ Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.

Sicurezza

La Struttura presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

Igiene

- ❖ Rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con vasto uso di materiali monouso
- ❖ Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- ❖ Sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli (controlli outsourcing)
- ❖ servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti
- ❖ Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti

Sorveglianza

La Struttura garantisce portierato diurno.

Antincendio

- ❖ Dotazione di mezzi antincendio
- ❖ Pannelli di istruzione nei corridoi
- ❖ Percorsi di evacuazione protetti
- ❖ Procedure di evacuazione
- ❖ Addestramento del personale

25

Elettricità e rischi connessi

- ❖ Impiantistica elettrica a norma di legge
- ❖ Impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza
- ❖ Controllo periodico di sicurezza elettrica degli impianti elettrici
- ❖ Servizio di manutenzione. Impianti tecnologici a norma di legge

Piano di sicurezza

Esiste un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa.



SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico è garantito da un Direttore Sanitario con presenza diurna dal lunedì al venerdì. Il personale medico valuta la situazione clinica dell'ospite sia al momento della presentazione della domanda di accoglimento che in quello dell'ingresso in convivenza.

26

Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere psicofisico delle persone ospitate presso la R.S.A.. Le caratteristiche del servizio erogabili dal servizio sanitario regionale ai sensi della normativa vigente, si potranno riassumere nella:

- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica del disabile, sia all'ingresso che con periodica e programmata periodicità, e registrazione sul fascicolo sanitario sociale con metodologia multidimensionale;
- ricorso a consulenze medico-specialistiche, sia programmate, che in casi di particolari necessità diagnostiche
- ricorso ad indagini diagnostiche strumentali
- rieducazione motoria e funzionale;
- ricorso alla ospedalizzazione solo per le situazioni in fase acuta.



SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è garantito in regime diurno da Infermieri Professionali iscritti all'Albo. Operando sulla base del codice deontologico, gli Infermieri prestano tutte le cure infermieristiche necessarie agli ospiti: somministrazione terapia orale, topica, intramuscolare, endovenosa prescritta; prelievi per esami, rilevazione parametri vitali, medicazioni ed alimentazione artificiale.

Il servizio è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari. Il locale di riferimento, sia per comunicazioni che per informazioni, è la medicheria. Il servizio è supportato ed integrato nello svolgimento delle proprie mansioni dai numerosi Operatori Socio Sanitari presenti in struttura.



SERVIZIO SOCIALE

Tale servizio si pone come scopo prioritario quello di curare sia le relazioni interpersonali con gli ospiti e i loro familiari sia i rapporti con le istituzioni pubbliche e private e i servizi presenti sul territorio. Nell'ambito

dello scopo prioritario gli obiettivi da perseguire sono:

- ✚ Valutazione della situazione familiare, ambientale, psico-sociale ed economica;
- ✚ Costruzione delle relazioni con i familiari degli ospiti;
- ✚ Valutazione delle capacità residue degli ospiti ed elaborazione di progetti personalizzati;
- ✚ Integrazione e collaborazione con il servizio sanitario, di animazione e amministrativo;
- ✚ Gestione e cura dei rapporti con il personale;
- ✚ Programmazione, organizzazione e gestione di attività culturali e ricreative e di animazione;
- ✚ Mantenimento di rapporti con vari enti (ASL, INPS, Comune, Ospedali, Case di cura, Centri di riabilitazione)



SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

Il Servizio è garantito da Operatori Socio Sanitari, che garantiscono l'assistenza di base a tutti gli ospiti della Residenza 24 ore su 24 .

In particolare essi suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali, come l'igiene quotidiana, il cambio biancheria, la mobilitazione e l'alimentazione.

Gli operatori svolgono la loro attività con discrezione e disponibilità, stimolando gli ospiti, se necessario, ad utilizzare tutte le loro potenzialità al fine di mantenere o riacquistare la propria autonomia ed interagiscono con il personale infermieristico e gli altri professionisti presenti in struttura per garantire un'assistenza adeguata ai bisogni.



SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE

Nella Residenza sanitaria assistenziale Santa Filomena l'équipe di fisioterapisti mette in atto le idonee strategie riabilitative avvalendosi di un moderno ed

attrezzato ambiente riabilitativo.

L'attività è svolta con l'obiettivo di:

28

- ✚ assicurare a tutti gli ospiti il mantenimento ed il recupero delle capacità residue attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria;
- ✚ riabilitare eventuali traumi articolari o muscolari;
- ✚ ridurre dolori di origine artrosica e osteoporotica;
- ✚ evitare complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento attraverso la mobilizzazione dei pazienti allettati.












L'attività si svolge prevalentemente in palestra mediante l'utilizzo di adeguate attrezzature e si effettua con trattamento individuale o, quando le condizioni generali lo consentono mediante trattamento di gruppo.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

Il servizio si prende cura dei disabili programmando interventi mirati, e atti alla cura, alla prevenzione, ed alla riabilitazione delle capacità fino motorie e funzionali utilizzando metodologie adeguate. Collabora attivamente con il servizio di animazione, per attività affini e/o sinergiche.

L'obiettivo di tali attività è quello di garantire che la persona con disabilità possa utilizzare quelle abilità fisiche, emotive, sociali ed intellettuali indispensabili per vivere, per apprendere e per lavorare con il minimo sostegno da parte delle figure preposte a tale compito.




LABORATORI SOCIO-EDUCATIVI

-  Laboratori Artistico-Espressivi
-  Gruppo Di Lettura & “Raccontiamoci”
-  Laboratorio Musicale
-  Laboratorio Delle Operazioni Intellettuali E Di Alfabetizzazione
-  Laboratorio Delle Autonomie E Della Socializzazione
-  Laboratorio Florovivaistico E Di Giardinaggio
-  Laboratorio Teatrale
-  Laboratorio Di Cucina
-  Beauty Farm (Programmi Di Incoraggiamento Alla Cura Di Sé)
-  Proiezione Su Maxi-Schermo
-  Laboratori sensoriali


29

SERVIZIO DI ANIMAZIONE SOCIALE


Sono previste attività ludico ricreative di vario tipo, che consentono all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità. Allo scopo sono organizzati:


-  momenti socializzanti, quali feste di compleanno, attività ricreative e ludiche, conversazioni,
-  esposizioni di oggetti lavorati a mano e creazioni artistiche, nonché partecipazione a manifestazioni;
-  promozione di attività esterne, quali gite, escursioni, passeggiate, uscite al mercato, uscite per frequentare centri socio-culturali, incontri culturali, ricreativi.


SERVIZI ALLA PERSONA E SERVIZI ALBERGHIERI


 **Cucina** : Provvede quotidianamente alla preparazione dei pasti principali proponendo menù settimanali al fine di garantire la varietà e la qualità dei cibi utilizzando prodotti di stagione, tenendo conto delle esigenze e delle richieste degli ospiti, nonché delle eventuali


indicazioni mediche, al fine di assicurare un'adeguata alimentazione. Il Direttore Sanitario della R.S.A., oltre a segnalare particolari esigenze dietetiche, collabora con il responsabile della cucina, elaborando menù settimanale, tenendo presenti le necessità caloriche, i gusti degli ospiti e le stagioni. E' data la possibilità, giornalmente, di poter scegliere, tra una serie di alimenti proposti, il più gradito.


 **Parrucchiere - Podologo/Pedicure curativo** La RSA offre, presso la struttura, il servizio di parrucchiere attraverso una professionista esterna. Viene fornito per le signore il servizio di taglio e piega capelli e per i signori il taglio capelli (il taglio della barba è assicurato dal personale ausiliario). La Residenza offre altresì il servizio di podologo/pedicure curativo, svolto da professionisti esterni con cadenza periodica I professionisti incaricati sono tutti in possesso di regolare autorizzazione all'esercizio dell'attività; inoltre sono a disposizione, con tariffe agevolate, per ogni ulteriore prestazione a richiesta.


 **Lavanderia e guardaroba:** la struttura mette a disposizione un servizio di lavanderia esterna per gli ospiti; ogni capo di biancheria viene contrassegnato o nominato per facilitarne il riconoscimento.

 **Pulizie:** Il servizio cura la pulizia e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi ed attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di adeguati prodotti e strumenti. Il personale garantisce la qualità delle pulizie in tutti gli spazi della R.S.A..

 **Servizio amministrativo:** è svolto da personale con adeguata preparazione tecnico-professionale, che secondo le necessità, si può avvalere di collaboratori esterni.

 **Relazioni con il pubblico e visite guidate:** la responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è disponibile per fornire informazioni e assistenza previo appuntamento, inoltre è disponibile per visite alla struttura.

 **Norme antinfortunistiche, antincendio e sicurezza:** a norma del Dlgs 81/08 e seguente normativa, il personale della Santa Filomena srl è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli ospiti. Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza; In caso di emergenza, tutti gli utenti e i visitatori sono tenuti a seguire scrupolosamente le informazioni fornite dal personale di Struttura.

 **Angolo Bar:** distributori automatici situati al piano terra della struttura assicurano agli ospiti, ai parenti e al personale, la possibilità di gustare bevande calde e bibite.

SERVIZIO RELIGIOSO

Il servizio religioso cattolico, presente presso il centro R.S.A. Santa Filomena, garantisce la celebrazione della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche. Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, gli ospiti aderenti ad altre religioni, possono chiedere l'assistenza religiosa dei propri ministri di culto.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Partendo dall'esperienza dell'Utente, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

A tal proposito, la Direzione della RSA ha individuato dei fattori di qualità, predisposto degli opportuni indicatori di qualità e definito gli obiettivi/standard da raggiungere.

32






Il Sistema di Gestione per l'Accreditamento Istituzionale della RSA, istituito ai sensi del Regolamento Regionale n. 1 del 22/06/2007, prevede un **piano di attività** per monitorare costantemente gli obiettivi definiti in accordo alla politica aziendale.

La RSA si impegna continuamente a migliorare la Qualità del servizio erogato, focalizzando l'attenzione anche sui seguenti aspetti:

- A. accessibilità;
- B. umanizzazione;
- C. appropriatezza;
- D. riduzione dei tempi e liste di attesa;
- E. continuità delle prestazioni;
- F. riduzione dei rischi;
- G. soddisfazione degli Utenti.

A) Accessibilità

La Struttura ha predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti, Medici di base, gli stessi enti appartenenti al SSN) la presente Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati tra l'altro:

-  i servizi offerti dalla struttura;
-  l'indirizzo e i numeri di telefono/fax;
-  gli orari e le modalità di accesso ai servizi;
-  l'organigramma aziendale;
-  la procedura di gestione dei reclami.

La Struttura è priva di barriere architettoniche nel rispetto della normativa vigente in materia.

Ciascun Utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso della Struttura.

B) Umanizzazione

La Struttura garantisce costantemente il rispetto della privacy dei pazienti, rispettando le disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali e sensibili .

La documentazione sanitaria viene conservata in archivio protetto e controllato.

Al fine di migliorare la qualità del servizio erogato, all'Utente/Familiare viene data la possibilità di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, che la struttura prende in seria considerazione, una volta completate le attività di istruttoria necessarie.

C) Appropriatezza

La struttura ha definito, per ciascun esame, le caratteristiche e descrizione del metodo impiegato.

D) Riduzione dei Tempi e Liste di Attesa

Come già specificato, la Struttura ha predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti, Medici di base, gli stessi enti appartenenti al SSN) la presente Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati altresì:

📍 l'indirizzo e i numeri di telefono/fax;

🕒 gli orari e le modalità di accesso ai servizi.

A partire dal giorno 08/02/2021 ,con protocollo 6 TER è PREVISTA UNA SPECIFICA PROCEDURA PER GLI INSERIMENTI IN RSA E IN CENTRO DIURNO allo scopo di definire e delineare criteri oggettivi per la creazione di una graduatoria ai fini dell'inserimento in lista d'attesa. In un'ottica di maggiore trasparenza nei confronti dei clienti (ospiti) e degli interlocutori esterni (enti locali, Asl..) il centro per disabili Santa Filomena gestisce le domande di inserimento in lista d'attesa prevedendo una valutazione iniziale di idoneità e l'attribuzione di un punteggio secondo criteri stabiliti.

E) Continuità delle prestazioni

L'RSA assicura la continuità del servizio nei giorni indicati nella presente Carta dei Servizi Sanitari

F) Riduzione dei Rischi

I rischi più importanti in una RSA sono quelli biologico per la presenza di individui potenzialmente infetti. In generale, la vaccinazione anti-epatite B, il ricorso alle precauzioni universali hanno determinato una drastica riduzione dell'infezione da virus B. Anche per il virus C è dimostrato che il

ricorso alle precauzioni universali riduce il rischio infettivo. Il personale attua costantemente tutte le azioni necessarie per ridurre al minimo i suddetti rischi.

Risultano definite misure organizzative e utilizzate appropriate tecnologie per la gestione del rischio clinico e degli eventi avversi. Il personale, adeguatamente formato in materia, attua costantemente tutti i protocolli/procedure/istruzioni operative/linee guida per minimizzare la probabilità di accadimento di eventi avversi.

G) Soddisfazione degli Utenti

34

L’RSA provvede a monitorare continuamente il livello di soddisfazione degli Utenti/Familiari. Ciò avviene mediante continui colloqui o interviste con i pazienti ed i rispettivi familiari o attraverso la somministrazione di un questionario – *Mod. 06.01 Questionario di Customer Satisfaction*

Diritti dell’Utente

La RSA Santa Filomena adotta e fa propri, formalizzandoli attraverso la Carta dei Servizi Socio-Sanitari , i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2. DIRITTO ALL’ACCESSO

Ogni Individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede, I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. DIRITTO ALL’INFORMAZIONE

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l’innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. DIRITTO AL CONSENSO

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un

prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Ogni Individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6. DIRITTO ALLA PRIVACY ED ALLA CONFIDENZIALITÀ

Ogni Individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medici

7. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE

Ogni Individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati.

Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

8. DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni Individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

10. DIRITTO ALL'INNOVAZIONE

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI

Ogni Individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni Individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. DIRITTO AL RECLAMO

Ogni Individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni Individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari. Inoltre, agli ospiti La RSA Santa Filomena si garantisce l'assistenza spirituale e religiosa secondo la confessione di ciascuno di loro.

36

Doveri dell'utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

✚ L'Utente che accede alla struttura deve avere un comportamento corretto e responsabile ed impegnarsi a collaborare con il medico, i terapisti, gli operatori di riferimento e tutte le Funzioni della struttura;

✚ L'Utente è tenuto ad evitare di creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della Struttura;

✚ L'Utente deve informare tempestivamente la Struttura sulla propria eventuale intenzione di rinunciare a cure e/o prestazioni sanitarie programmate;

✚ L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura;

✚ L'Utente è tenuto al rispetto dell'Organizzazione e degli orari di terapia stabiliti;

- ✚ L'Utente ha il dovere di informarsi sull'Organizzazione della Struttura utilizzando sedi e tempi definiti; E' opportuno che gli utenti e gli accompagnatori si spostino all'interno della Struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse;
- ✚ Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;
- ✚ All'interno della Struttura è vietato fumare;
- ✚ Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento delle attività ed il benessere del cittadino utente.

PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi è verificata e, se necessario, aggiornata in sede di riesame della Direzione, in modo da valutare la qualità dell'informazione, mediante:

- ❖ partecipazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali, responsabili dell'aggiornamento delle informazioni, analisi reclami, indagini di soddisfazione e sistemi di ascolto ed il confronto con le Associazioni.

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sia all'interno che all'esterno dell'azienda ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative.

FUNZIONI E REGOLAMENTO DI TUTELA E VERIFICA

L'RSA Santa Filomena Srl garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente/Familiare anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti.

I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, alla Direzione (che svolge anche la funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico), tutti i giorni e negli orari di apertura.

La Direzione riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli Utenti/Clienti. Provvede a dare immediata risposta agli stessi che si presentino di immediata soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria e compie quant'altro previsto dal seguente

Regolamento di Pubblica Tutela Santa Filomena RSA

38

Art. 1

Gli Utenti/Familiari possono presentare suggerimenti, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, ovvero ledano uno dei propri diritti.

Art. 2

Gli utenti/familiari esercitano i propri diritti con:

- lettera in carta semplice, rilasciata direttamente o indirizzata e inviata alla Direzione dell'RSA;
- compilazione di apposito modello consegnato all'utente dalla Accettazione - Mod 03.05 scheda reclamo paziente;
- segnalazione telefonica, fax o tramite posta elettronica alla Direzione;
- colloquio con il responsabile della Direzione.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà redatto apposito modello, annotando quanto segnalato ed acquisendo i dati per le comunicazioni di merito.

Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno 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.

Art. 4

La Direzione accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento; provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione; dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all'utente; invia la risposta all'utente; provvede a riattivare la stessa procedura per il riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfatto la risposta ricevuta.

INDICAZIONI CONTENUTE NEL PIANO REGIONALE DI CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA

39

In relazione ai tempi di attesa ed alla gestione delle liste di attesa, la RSA Santa Rita, compatibilmente con la capacità operativa massima assegnata, con la propria capacità organizzativa e con il tetto di spesa assegnato (finanziamento ASL) e nel rispetto del Piano regionale per le liste di attesa, opera cercando di soddisfare sempre le esigenze e richieste dell'utente. Tuttavia, laddove all'atto della presentazione della documentazione, non dovessero essere disponibili posti in struttura, è prevista una Lista di attesa che viene gestita nel rispetto di quanto indicato nel precedente paragrafo 8, del livello assistenziale dell'ospite, e di tutte le ulteriori normative applicabili. Laddove l'utente decidesse di ricorrere a tale Lista di attesa, l'organizzazione provvederà ad avvertirlo all'atto della possibilità di ingresso in struttura. Sulla specifica sezione del Sito internet aziendale, alla quale si rimanda, sono riportate le informazioni relative ai tempi massimi di attesa per l'accesso alle prestazioni.

La verifica dei **TEMPI D'ATTESA** che intercorrono tra il manifestarsi del bisogno al SSN e il soddisfacimento dello stesso, è garanzia di equità del sistema. Il DPCM 16 aprile 2002, Linee guida sui criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e sui tempi massimi di attesa, sottolinea, infatti, che "l'erogazione delle prestazioni entro tempi appropriati alle necessità di cura degli assistiti rappresenta una componente strutturale dei livelli essenziali di assistenza".

In questo ambito, la **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "SANTA FILOMENA SRL"** attua un monitoraggio dei tempi e delle liste di attesa, secondo quanto indicato dagli Accordi in Conferenza Stato-Regioni, che si sono succeduti nel tempo. In particolare, con l'Intesa in Conferenza Stato-Regioni del 28 marzo 2006 è stato sancito il "Piano Nazionale per il Contenimento dei Tempi di Attesa (PNCTA 2006-2008)".

PRESTAZIONE	POSTI LETTO AUTORIZZATI	POSTI ACCREDITATI	POSTI OCCUPATI	TEMPI MEDI DI ATTESA	N. UTENTI IN LISTA AL 27/09/2023
RSA	20	16	16	180 GG	15
CENTRO DIURNO	20	20	20	180 GG	14
PRIVATO	4	0	4	-	1

STATO DI REVISIONE CARTA DEI SERVIZI

40

REV	DATA	MOTIVAZIONE	
01	12/01/2011	Prima emissione	
02	19/04/2019	REVISIONE	
03	08/02/2021	INSERIMENTO ALLEGATO E AGGIORNAMENTO LISTA D'ATTESA	
04	17/01/2022	AGGIORNAMENTO ORGANIGRAMMA	
05	24/09/2023	REVISIONE	
COPIA N.		FUNZIONE	FIRMA
Redatta da		DS RQ	
Verificato da		RQ	
Approvato da Antonio Arianna		DIR	