



HELP DONNA s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

San Domenico RSA

Gentile Cliente,
siamo lieti di rendere disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite e alle modalità con le quali tutelarli.

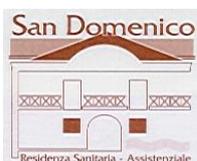
Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le stiamo presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto a un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni.

Con il Suo aiuto e il nostro impegno speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri Ospiti durante i periodi in cui usufruiranno dei nostri servizi.

Cordiali saluti

HELP DONNA s.r.l.
Sig. Alfonso Piccinini



HELP DONNA s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

SOMMARIO

1.0 OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI E RIFERIMENTI NORMATIVI	3
1.1 POLITICA MISSION E VISION AZIENDALI	3
1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	4
2.0 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	6
2.1 COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....	7
3.0 IL SERVIZIO DI RESIDENZA ASSISTENZIALE PER ANZIANI	7
3.1 IMPOSTAZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI	7
3.2 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	8
3.3 QUALITÀ DELL'ASSISTENZA.....	9
3.3.1 LINEE GUIDA, PROTOCOLLI E PROCEDURE.....	10
3.3.2 PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)	10
5.0 MODALITÀ DI ACCESSO	10
5.1 RICOVERO CONVENZIONATO.....	10
5.2 INSERIMENTO IN LISTA DI ATTESA.....	10
5.3 RICOVERO PRIVATO	10
5.4 COLLOQUIO PER LA RACCOLTA DEI DATI SOCIALI	11
5.5 INGRESSO ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	11
5.6 DIMISSIONE	11
5.7 ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA	12
5.8 VISITE ALL'OSPITE	12
5.9 PERMESSI.....	13
5.10 RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI	13
6.0 ASPETTI ECONOMICI.....	13
6.1 REGIME ACCREDITATO	13
6.2 REGIME PRIVATO.....	13
7.0 GIORNATA TIPO IN RESIDENZA	13
8.0 PRESTAZIONI OFFERTE	15
8.1 AREA SANIARIA E SOCIO-ASSISTENZIALE	15
8.2 AREA AMMINISTRATIVA E AREA TECNICA.....	18
9.0 NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI	19
10.0 INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA.....	19
11.0 FUMO	20
12.0 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	20
12.1 QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI	20
12.2 FORMAZIONE.....	20
12.3 SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE.....	20
12.4 MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	21
13.0 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	21
14.0 LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI	22
15.0 DOVERI DELL'OSPITE E DEI SUOI ACCOMPAGNATORI	24



HELP DONNA s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

1.0 OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI E RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente documento si riferisce ai servizi erogati dalla RSA "San Domenico", Via Difesa 1, 67030 Villalago (AQ), una Struttura socio-sanitaria, di proprietà della società HELP DONNA S.r.l. con sede legale in L'Aquila (AQ) in via A. De Gasperi,34.

La Carta dei Servizi ha la finalità di illustrare le caratteristiche strutturali e funzionali della RSA "San Domenico" il cui principale obiettivo è quello di:

- far conoscere ad Ospiti e familiari i propri diritti,
- mostrare i servizi messi a disposizione dalla struttura,
- definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei Servizi è perciò anche uno strumento di approccio alla qualità, in quanto definisce i programmi che la Struttura intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento e integrazione.

Riferimenti normativi

(Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità).

1.1 POLITICA MISSION E VISION AZIENDALI

La Politica per la Qualità portata avanti dalla struttura si focalizza sui seguenti elementi:

- Orientamento alla salute ed al benessere dell'ospite, inteso non solo come assenza di malattia, ma come completo stato di benessere fisiologico, psicologico e sociale, come risultato delle sinergie fra le varie figure professionali che operano nella struttura, le attività ad ogni livello di gestione e l'interazione con la comunità.
- Flessibilità del modello organizzativo che si traduce nella disponibilità a progettare nuovi servizi o a cambiare impostazione a quelli esistenti, quando, nel corso della presa in carico globale delle persone, si evidenzino bisogni senza risposte. Tale approccio assistenziale comporta anche la propensione a modellare i servizi sulla base dei bisogni. L'adattamento e la flessibilità organizzativa ne costituiscono presupposti basilari.
- Gestione della relazione, intesa come il luogo nel quale l'individuo scopre l'identità di se e percepisce la qualità del servizio; la strategia di servizio prevede un approccio basato sul coinvolgimento dell'ospite residente e del contesto socio - familiare.
- Identificazione di criteri, standard ed indicatori per misurare la qualità attraverso la definizione di parametri e di sistemi di monitoraggio orientati al controllo e alla verifica di qualità dei servizi erogati anche in funzione dei processi di accreditamento istituzionali.
- Soddisfazione del cliente come variabile quali-quantitativa di misurazione e controllo aziendale dei percorsi assistenziali capace evidenziare il rapporto tra il valore atteso e il valore percepito dal cliente.

Mission

La Mission della RSA S. Domenico è quella di offrire *“ad anziani non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio, un livello medio di*



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

assistenza sanitaria (medico infermieristica e riabilitativa) integrato da un livello alto di assistenza tutelare e alberghiera”.

Vision

Creare e migliorare costantemente la gestione dei processi e delle interfacce con tutti gli attori coinvolti:

- pazienti: garanzia di un’assistenza qualificata, risultante da una formazione continua del personale, per creare percorsi personalizzati, volti a rispondere ai bisogni del singolo Ospite, attraverso la stesura di PAI (Piani Assistenziali Individuali) redatti da un’equipe di professionisti
- pazienti, il coinvolgimento, ove possibile, dell'individuo nel gruppo, soprattutto per gli Ospiti della RSA, è un elemento che incide sull'esito del percorso terapeutico o riabilitativo, in quanto si pone come strumento essenziale per superare la solitudine, la perdita del ruolo familiare e sociale, il sentimento di esclusione e di utilità legati alla nuova condizione;
- attori sociali: enti pubblici, associazioni culturali, associazioni di tutela ecc., assumono una funzione essenziale sia come interlocutori diretti della RSA nella gestione del servizio, sia come catalizzatori delle attività sociali e ricreative degli Ospiti finalizzate a consentirgli di rimanere ancorati al proprio contesto familiare e sociale e a mantenere le proprie abitudini di vita;
- rete assistenza ospedaliera e di base (ASL, Ospedali, Servizi Sanitari di Distretto, Medici di Medicina Generale, Specialisti, ecc.), di supporto alla gestione della continuità assistenziale;
- famiglia come elemento di continuità con la condizione di vita precedente al ricovero, come supporto e sostegno durante il periodo di permanenza, come luogo di accoglienza al momento delle dimissioni e obiettivo motivante per il futuro;
- personale interno, in quanto la relazione che s’instaura fra gli Ospiti e gli operatori interni, diventa uno degli strumenti di lavoro più importanti per il benessere dell'utente e degli operatori stessi;
- fornitori e altri interlocutori della Struttura, in quanto elemento essenziale di partecipazione all'organizzazione ed alla vita della Struttura.

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'attività della RSA “San Domenico” si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sancite dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Tali Principi etici e morali prevedono:

Uguaglianza: pari opportunità di accesso ai vari servizi saranno garantite a tutti gli Ospiti della Residenza, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di "Uguaglianza", quindi, sarà inteso non tanto come generica uniformità delle prestazioni offerte, quanto piuttosto come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità: ad ogni ospite della Residenza, fatte salve le priorità di ordine Sanitario, saranno assicurati servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. I rapporti tra utenza e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura, si ispireranno ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

Umanità: nella struttura l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

Diritto di scelta: si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell'ospite non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.

Continuità: i servizi di cura alla persona e le prestazioni integrate continue saranno erogati quotidianamente. In caso eccezionale di funzionamento irregolare, saranno tempestivamente attivate tutte le procedure idonee a ridurre disagi. La struttura si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa equipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

Territorialità: la Residenza si proporrà agli anziani come vera e propria "casa", cercando di favorire legami e collegamenti con il quartiere in cui è situata. Saranno incentivati i rapporti e sia con amici e parenti, sia con ambienti del loro passato.

Qualità della vita: obiettivo della Residenza sarà, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita. Si favorirà, dunque, per quanto sia possibile, il contributo diretto e la partecipazione dell'anziano stesso e della sua famiglia, a tale scopo coinvolti, informati, ascoltati.

Partecipazione: la persona anziana e i familiari autorizzati potranno partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo saranno una corretta e costante informazione e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclamo. Nella Residenza, inoltre, si favorirà la presenza e l'attività delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

Sussidiarietà e cooperazione: nella Residenza si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano, a offrirgli sostegno e compagnia e a promuovere la solidarietà sociale.

Efficienza ed efficacia: i servizi e le prestazioni saranno forniti secondo criteri d'efficienza (uso delle risorse appropriato e senza sprechi) e di efficacia (in grado di soddisfare i bisogni dell'ospite e di promuoverne il benessere).

Tutela dei diritti riconosciuti: è opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.



HELP DONNA s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

2.0 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale "San Domenico" è ubicata a Villalago (Via Difesa 1 - Villalago), piccolo centro turistico nella provincia dell'Aquila, situato sulla sommità del monte Argoneta a 930 metri s.l.m., nello splendido e naturalistico scenario della Valle del Sagittario.

La R.S.A. "San Domenico" è accessibile solo ad anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio e le cui condizioni richiedono trattamenti continui e che non necessitano di ricovero in struttura ospedaliera.

La R.S.A. "San Domenico" è organizzata in un nucleo elementare, da venti posti, strutturata su 2 piani e fornita di un ampio parcheggio a disposizione degli utenti.

Al piano terra sono situati gli uffici amministrativi la palestra per la riabilitazione motoria, la sala polivalente, la sala parrucchiera, l'ambulatorio medico e l'ambulatorio di fisioterapia, bagni per visitatori.

Il piano degenza è dotato di:

- Infermeria
- Bagno assistito
- Cucinotto
- Sala comune - soggiorno e refettorio
- Magazzino
- Bagno operatori.

Ogni camera ha due posti letto e dispone di bagno privato; i letti sono attrezzati con pulsante di chiamata ed è predisposto per l'aggiunta di ausili.

Al piano terra è presente la Cappella. La S. Messa viene celebrata una volta a settimana e in occasione di ogni festività.

La struttura dispone di una camera mortuaria, alla quale si accede dal cortile esterno della struttura.

La struttura dispone di 20 posti letto autorizzati (Delibera di Giunta Regionale n. 901 del 10.10.2001).

Il 12 dicembre 2001, con Delibera di Giunta Regionale n. 1248 ha ottenuto da parte della Regione Abruzzo l'accreditamento provvisorio per i 20 posti di cui 16 sono convenzionati con la ASL di Avezzano-Sulmona-L'Aquila per la copertura delle spese sanitarie.

CONTATTI	Indirizzo: Via Difesa, 1 Villalago (AQ) Telefono: 0864 740611 Fax: 0864 740679 e-mail: rsasandomenico@helpdonna.eu
È possibile effettuare visite conoscitive guidate previo appuntamento concordato con il Referente di Struttura	

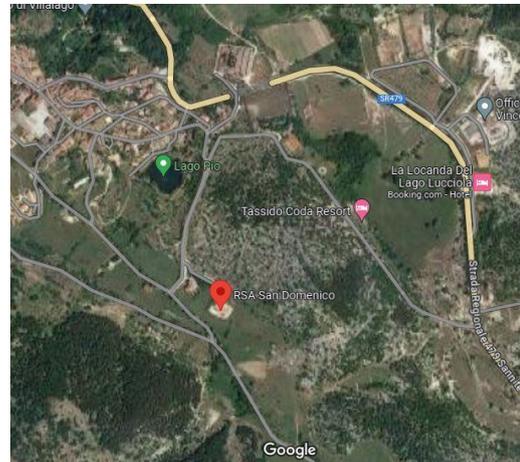
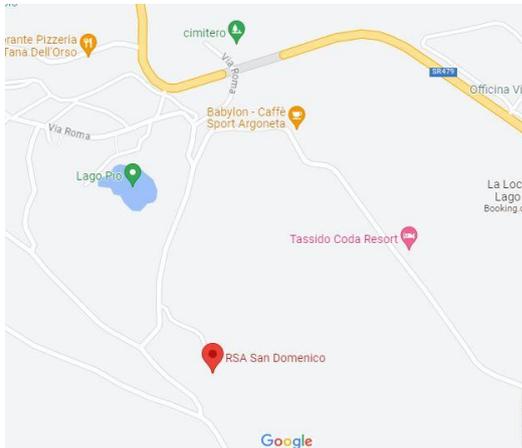


HELP DONNA s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

2.1 COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



In automobile

Arrivando in macchina, uscita Autostradale di Cocullo (AQ), poi si seguono le indicazioni per Scanno, la struttura si trova a circa 10 km dall'uscita del casello autostradale. Da Sulmona si raggiunge la struttura percorrendo la strada provinciale 479 dell'Aquila.

Con mezzi pubblici: autobus autolinee TUA

Accessibilità: La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica interna ed esterna.

3.0 IL SERVIZIO DI RESIDENZA ASSISTENZIALE PER ANZIANI

La RSA "San Domenico" è stata progettata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura geriatrica e di accoglienza di persone anziane con età uguale o superiore a 65 anni che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno (o una combinazione di esse):

- deficit più o meno gravi nell'autonomia personale;
- presenza concomitante di 2 o più malattie (comorbilità);
- necessità di un ricovero temporaneo per il sollievo familiare, per la convalescenza successiva a interventi chirurgici o comunque a cure prestate presso strutture sanitarie (Ospedali, I.d.R. ecc.)

La RSA, infatti, è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività ricreative atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

3.1 IMPOSTAZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

I criteri generali utilizzati dalla Struttura per l'impostazione dei percorsi assistenziali tengono conto di tutte le problematiche dell'ospite, di quelle legate alla condizione fisica ed alle patologie e di quelle più strettamente connesse alla sua vita di relazione.



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

Entro la prima settimana dall'ingresso in RSA il Direttore Sanitario, in collaborazione con l'equipe multidisciplinare, definisce il percorso assistenziale dell'ospite nel Piano Assistenziale Individuale (PAI), che tiene conto in maniera globale dei bisogni dell'ospite, delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei limiti imposti dalle situazioni ambientali e dalle risorse disponibili.

Nell'impostazione del **Piano Assistenziale Individuale** sono considerati i seguenti fattori:

- Stato di salute complessivo: patologie, disabilità e capacità di svolgere funzioni vitali quali la deambulazione, alimentazione, abilità residue e recuperabili;
- Dimensione psicologico cognitiva: riferita alla percezione di sé come persona capace ed autosufficiente in senso fisico ed in senso psicologico;
- Dimensione socio-relazionale: ovvero la capacità di intrattenere relazioni interpersonali soddisfacenti;
- Bisogni, esigenze e preferenze dei paziente (e/o dei suoi familiari autorizzati).

Il **Piano Assistenziale** definisce:

- gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità dell'ospite, dei suoi familiari autorizzati, quando è necessario, e dell'equipe assistenziale;
- i requisiti dell'insieme delle problematiche dell'ospite, compresi gli aspetti che non sono oggetto di interventi specifici;
- il ruolo dell'equipe riabilitativa rispetto alle azioni da intraprendere per il raggiungimento degli esiti desiderati;
- nelle linee generali, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati.

Tale Piano costituisce il riferimento essenziale per ogni intervento svolto dall'equipe socio-assistenziale, ed è condiviso con l'ospite e i suoi familiari.

3.2 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della RSA "San Domenico".

Le risorse professionali presenti soddisfano, per quantità, gli standard disposti dalla Regione Abruzzo per l'accreditamento; tutte le attività della Residenza sono coordinate dal Referente di Struttura, mentre il Direttore Sanitario risponde degli aspetti sanitari.

Il Referente di Struttura, con il supporto della Direzione, garantisce il miglior livello possibile di benessere degli Ospiti attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali.

Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme Istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli Enti di riferimento (Regione, Comune, ASL) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e nutrizione. Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con gli obiettivi aziendali.

Accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei Clienti.

Il Direttore Sanitario, in particolare, in collaborazione con la Direzione si occupa dell'organizzazione delle figure sanitarie e assistenziali, per ciò che concerne la salute degli Ospiti.

Valuta le domande di ingresso e fornisce parere sull'appropriatezza dell'inserimento.



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

Collabora con il Referente di Struttura per garantire lo svolgimento delle attività sanitarie in sintonia con gli obiettivi aziendali.

Nello specifico le figure professionali che compongono l'équipe socio-sanitaria sono:

- Responsabile Sanitario (specialista in Geriatria) e Medico di Struttura (Servizio Medico)
- Coordinatore infermieristico ed Infermieri (Servizio infermieristico)
- Coordinatore assistenziale e Operatori Socio Sanitari (Servizio Assistenziale)
- Fisioterapista (Servizio di Fisioterapia)
- Referente di Struttura (Direzione)
- Personale addetto alla cucina;
- Personale addetto alle pulizie
- Personale addetto alla manutenzione.

Il personale sanitario della struttura, per una assistenza continua e d'insieme dell'ospite, lavora in stretta collaborazione con Medici di Medicina Generale e all'occorrenza con Medici specialisti consulenti.

Il gruppo multiprofessionale:

- lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora e verifica progetti e programmi generali per il funzionamento del nucleo e piani individuali assistenziali per gli Ospiti;
- collabora con i servizi territoriali, le associazioni di volontariato e favorisce una collaborazione attiva con la famiglia.

La Direzione ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati. In funzione di quanto previsto dal sistema qualità alla Direzione spetta:

- la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali,
- la gestione degli acquisti e dell'amministrazione,
- la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Tutti gli operatori presenti in struttura e che hanno rapporti con gli Ospiti sono identificabili tramite cartellino identificativo, che ne riporta il nome e la qualifica e da una divisa che si diversifica a seconda della mansione svolta.

3.3 QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti di seguito illustrati sono previsti dalla normativa regionale abruzzese sull'accreditamento delle RSA, Essi costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio-assistenziale della RSA e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli Ospiti, vengono periodicamente rivisti dall'équipe multidisciplinare della RSA. Tale scelta metodologica è stata fatta con l'obiettivo di rendere i processi di cura omogenei coerenti con gli indirizzi scientificamente validati e osservabili e valutabili sotto il profilo della qualità.



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

3.3.1 LINEE GUIDA, PROTOCOLLI E PROCEDURE

Sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e assistenziale svolge la propria specifica attività. Sono riferite ai seguenti aspetti dell'assistenza: nutrizione degli Ospiti; igiene intima e igiene personale nel rispetto della privacy; gestione dell'incontinenza; prevenzione delle cadute; prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito, ecc..

3.3.2 PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)

Il Piano Assistenziale Individualizzato viene stilato in riunione d'equipe a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite. Il P.A.I. viene compilato all'ingresso dell'ospite e riformulato ad ogni variazione dei bisogni assistenziali (es.: in caso di aggravamento dovuto ad una involuzione della patologia e/o a causa di un evento imprevedibile - frattura, ictus, ecc.), e in occasione di ogni revisione UVM.

4.0 MODALITÀ DI ACCESSO

La RSA "San Domenico" ha come finalità l'accoglienza e l'assistenza socio-sanitaria di anziani non autosufficienti o disabili non assistibili a domicilio. La richiesta di accoglienza di RSA, fatta recapitare presso la reception della struttura; in genere può essere effettuata da varie figure di tipo istituzionale e/o da parenti, ovvero da:

- Medici Ospedalieri
- Medici di Medicina Generale
- Servizi territoriali sanitari o socio-assistenziali
- Familiari
- Legali Rappresentanti
- Servizi Sociali dei Comuni.

4.1 RICOVERO CONVENZIONATO

La proposta di accesso alla RSA deve essere inviata al Distretto sanitario di residenza dell'utente ed è effettuata dal Medico di Medicina Generale (se la persona è a domicilio) o dal Medico Ospedaliero (se la persona è degente).

La valutazione dell'accesso in RSA è effettuata dall'équipe della ASL composta da più figure professionali (Unità di valutazione multidimensionale, UVM) che ha il compito di definire il profilo assistenziale appropriato al bisogno rilevato e la durata del percorso, rilasciando conseguente autorizzazione al ricovero.

4.2 INSERIMENTO IN LISTA DI ATTESA

L'inserimento in lista di attesa, in seguito al rilascio dell'autorizzazione da parte dell'UVM, è effettuato dal Referente di Struttura/Impiegato amministrativo in collaborazione con la Direttore Sanitario. La lista è gestita con il criterio cronologico, della maggior età e/o gravità dei bisogni come indicato nel Regolamento interno.

4.3 RICOVERO PRIVATO

In questo caso il ricovero è effettuato direttamente dalla Struttura Sanitaria in funzione della richiesta dell'Ospite e della disponibilità di posti letto privati.

Per ricoveri non convenzionati, la valutazione dei requisiti dell'ospite sarà effettuata dalla équipe sanitaria interna che valuterà la possibilità di ricovero e indicherà il termine dello stesso.



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

La degenza, che può essere temporanea o definitiva, prevede una retta giornaliera che è determinata da un listino prezzi comunicato dalla Direzione attraverso la consegna di una Scheda Informativa.

4.4 COLLOQUIO PER LA RACCOLTA DEI DATI SOCIALI

A seguito della valutazione sanitaria, il Referente della Struttura fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali.

In questo colloquio, se dovuto, viene richiesto in copia l'impegno di spesa del Comune ai fini dell'integrazione al pagamento della retta.

Sempre in occasione di questo colloquio il Referente consegna e illustra all'interessato i seguenti documenti:

- Carta dei Servizi, Regolamento interno della struttura, Scheda informativa;
- Copia Contratto;
- Modulo per la comunicazione di eventuali reclami.

4.5 INGRESSO ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Tenendo conto che non si effettuano ricoveri nei giorni di sabato, di domenica e nei festivi, il Responsabile Sanitario e/o Medico di Struttura, il Coordinatore infermieristico e la Referente della Residenza, fissano il giorno e l'orario di ingresso, in base a tutte le informazioni.

Stabilito ciò, il Referente della Residenza prepara una Scheda di accoglienza relativa al nuovo ospite che, nei giorni immediatamente precedenti l'ingresso, verrà consegnata al personale, affinché ne prendano visione tutti gli operatori.

Nella RSA "San Domenico" si promuove un approccio multidisciplinare nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell'equipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona.

A tal fine al momento dell'accoglienza vengono raccolte tutte le informazioni utili per una globale conoscenza dell'ospite al fine di garantire un inserimento il più agevole e gradevole possibile. Viene programmata una visita iniziale del Direttore Sanitario/Medico di struttura al fine di verificare e organizzare la terapia in atto e le iniziali modalità assistenziali. Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l'ospite a visitare la struttura e lo presentano alle figure professionali di riferimento. Si informano inoltre sia l'ospite che i familiari relativamente a tutto ciò che concerne l'organizzazione del reparto: gli orari dei pasti, delle attività e delle terapie; i ruoli delle diverse figure professionali, gli orari più idonei per le visite. La presa in carico di un nuovo utente prevede sempre un periodo di valutazione grazie al quale potrà essere predisposto un adeguato progetto assistenziale globale, formulato dall'intera equipe e che preveda interventi di carattere medico, relazionale, riabilitativo e assistenziale; tali interventi vengono comunicati e condivisi con i familiari degli Ospiti.

4.6 DIMISSIONE

Gli Ospiti della struttura possono essere dimessi anche in via temporanea, per ricovero in struttura ospedaliera. In caso di ricovero convenzionato la conservazione del posto letto è facoltativa da parte della Residenza che deciderà, a seconda, del caso se provvedere alla dimissione dalla struttura o alla riammissione alla data programmata. Per i ricoveri privati la conservazione del posto letto non può superare i 20 giorni tranne accordi specifici con la Direzione della struttura.



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

Al momento della dimissione definitiva, viene rilasciata una lettera che contiene diagnosi, esami effettuati, cure eseguite e consigliate. L'Ospite o i suoi familiari devono consegnare tale lettera al medico curante ed esibirla in caso di un nuovo ricovero. Nel caso in cui l'ospite chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, deve firmare una dichiarazione sulla cartella clinica che solleva il Medico di struttura dalla responsabilità relativa a tale decisione. Alla dimissione dell'ospite verranno attivati tutti i meccanismi ed accorgimenti previsti nella procedura interna riguardante la "Dimissione protetta".

4.7 ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA

Il Referente di Struttura in collaborazione con il Responsabile sanitario/Medico di struttura assegna la stanza all'ospite sulla base delle condizioni fisiche e cliniche del paziente e delle sue capacità relazionali, oltre che in funzione della disponibilità di spazi.

La Direzione di struttura inoltre, si riserva la facoltà insindacabile di trasferire l'ospite in una sistemazione diversa della Residenza per Anziani da quella assegnata all'atto dell'ingresso, qualora questo fosse richiesto per esigenze della vita comunitaria o da mutate condizioni sanitarie e/o psico-fisiche dell'ospite stesso che modificano la tipologia del ricovero o da motivi di organizzazione generale previa informazione all'ospite stesso, ai familiari autorizzati e al rappresentante legale.

All'ingresso dell'ospite in struttura, all'ospite medesimo, se capace di intendere e di volere, o al rappresentante legale viene richiesta l'autorizzazione per il trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia di privacy così come disposta dal regolamento U.E. n. 2016/679. Le informazioni sanitarie relative all'Ospite verranno rilasciate dal medico di struttura all'Ospite stesso o al suo rappresentante legale e ai familiari autorizzati.

4.8 VISITE ALL'OSPITE

La RSA è aperta dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00 tutti i giorni della settimana. La Reception è attiva il lunedì e venerdì dalle ore 09:30 alle ore 12:30, martedì e giovedì dalle ore 09:30 alle 12:30 e dalla 15:00 alle 16:30, il mercoledì dalle ore 15:00 alle 17:00; dopo tale orario l'accesso in struttura sarà garantito dal personale assistenziale presente in struttura.

L'accesso al nucleo può avvenire nell'orario di apertura della RSA, ma non è consentito stare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale delle attività sanitarie e del riposo, né è consentito sostare nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti. Al di fuori di tali orari gli Ospiti e i loro familiari possono sostare negli spazi comuni della struttura.

La Direzione si rende sempre disponibile a valutare richieste particolari e a concedere il permesso di accedere e permanere nei nuclei in orari differenti da quelli indicati.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della Residenza:

- partecipando a tutti i momenti di festa
- pranzando o cenando con i propri cari (facendone richiesta alla Reception un giorno prima o il venerdì per la domenica)
- incontrando periodicamente: il Referente di Struttura, il Direttore Sanitario e, a seguito di richiesta rivolta alla Reception, le altre figure professionali.



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

4.9 PERMESSI

All'ospite è permesso uscire dalla struttura solo previa autorizzazione da parte del personale medico della struttura e dopo sottoscrizione di apposita modulistica da parte dell'ospite/familiare e dell'infermiere in turno. La Direzione declina ogni responsabilità durante l'assenza dell'ospite dalla struttura.

4.10 RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

Dopo la dimissione è possibile richiedere copia dei documenti sanitari avuti durante il ricovero. Gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento U.E. n. 2016/679.

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione negli orari di ricevimento al pubblico presso la reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. La copia autenticata della cartella clinica viene consegnata entro 30 giorni dalla data della richiesta. Sarà a carico del richiedente il costo del materiale cartaceo.

5.0 ASPETTI ECONOMICI

5.1 REGIME ACCREDITATO

La retta per gli Ospiti in regime accreditato è composta da:

- quota sanitaria: contributo giornaliero corrisposto dalla ASL competente alla struttura accreditata;
- quota alberghiera: è la quota giornaliera dovuta dall'ospite/rappresentante legale/contraente e/o dei familiari. Tale quota potrà essere eventualmente corrisposta in parte o in tutto dal Comune di provenienza dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E.. In tal caso sarà necessario ricevere copia dell'impegno di spesa del comune (Delibera). Eventuali aggiornamenti o variazioni imposte o definite dagli enti competenti possono avere anche efficacia retroattiva.

Nel contratto e nella scheda informativa sottoscritti al momento dell'ingresso sono indicate la retta applicata e costi relativi a servizi non compresi nella suddetta retta.

5.2 REGIME PRIVATO

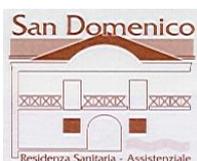
La retta giornaliera a carico dell'ospite è determinata dalla struttura ed indicata nel contratto e nella scheda informativa sottoscritti al momento dell'ingresso. Nella scheda informativa inoltre indicati i costi relativi a servizi non compresi nella suddetta retta.

6.0 GIORNATA TIPO IN RESIDENZA

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della Residenza è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.

Oltre all'assistenza di base, medica, infermieristica, fisioterapia, nella RSA San Domenico vi sono vari momenti di aggregazione cui tutti gli Ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare, spesso con il coinvolgimento dei familiari.

A titolo esemplificativo nella tabella viene riportata una giornata tipo all'interno della struttura.



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

Orario	Attività	
7:00	Risveglio e igiene personale	Le alzate si eseguono in modo differenziato in base allo schema predisposto dall'equipe, che tiene conto della tipologia dell'ospite e delle sue abitudini. Vengono poi eseguite: l'igiene intima; il cambio/controllo dei presidi per gli Ospiti incontinenti; la vestizione dell'ospite; il trasferimento in sala da pranzo di ciascun piano per la coazione.
9:00	Colazione Terapia farmacologica	La colazione è servita nella sala pranzo di ogni piano, mentre agli allettati viene servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica
9:30	Attività sanitarie	Il medico, l'infermiere controllano la situazione sanitaria di ciascun ospite
10:00	Spazio attività: igiene; fisioterapia; terapia farmacologica	Gli operatori preposti seguono gli Ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> cura della persona e del suo ambiente: bagni assistiti; riordino della camera, cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario; <input type="checkbox"/> attività fisioterapiche per Ospiti allettati e presso la palestra; <input type="checkbox"/> distribuzione della terapia farmacologica.
12:00	Pranzo	Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita con dispensa anticipata. Gli anziani non allettati vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Distribuzione della terapia farmacologica
13:00	Riposo e momenti di relax	Dopo il pranzo, secondo l'abitudine e l'esigenza di ciascuno, gli Ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri Ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale, o, se ne hanno facoltà, gestiscono autonomamente il proprio tempo.
14:30	Alzata Preparazione per la merenda	Gli Ospiti vengono alzati dopo il riposo pomeridiano; gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda.
15:30	Merenda	La merenda (tè, yogurt, biscotti, fette biscottate, succo, secondo le preferenze e/o dieta prescritta) viene prima servita agli allettati e, in seguito, a tutti gli altri Ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
16:30	Spazio attività: igiene; attività ricreative;	Gli operatori preposti seguono gli Ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> cura della persona e del suo ambiente: accompagnamento in bagno; cambio dei presidi per



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

Orario	Attività	
		l'incontinenza, se necessario; <input type="checkbox"/> attività ricreative come da programma.
18:00	Cena	Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita con dispensa anticipata. Gli anziani non allettati vengano accompagnati ai tavoli per la cena.. Distribuzione della terapia farmacologica.
19:00	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli Ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
20:00	Riposo notturno	Sorveglianza da parte del personale; a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza.

7.0 PRESTAZIONI OFFERTE

7.1 AREA SANIARIA E SOCIO-ASSISTENZIALE

SERVIZIO MEDICO	<p>Questo servizio ha come obiettivo principale quello di favorire lo stato di benessere fisico e psicologico delle persone anziane ospitate presso la Residenza.</p> <p>Le caratteristiche del servizio si riassumono nella:</p> <ul style="list-style-type: none"> - valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'anziano, sia all'ingresso che con periodica e programmata periodicità, e registrazione sulla cartella clinica con metodologia multidimensionale; - prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate in collaborazione con i medici di medicina generale; - ricorso a consulenze medico-specialistiche, sia programmate, che in casi di particolari necessità diagnostiche; - ricorso ad indagini diagnostiche strumentali - verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali e personali, dell'alimentazione più appropriata per i singoli, comprese diete specifiche se necessarie. - ricorso alla ospedalizzazione solo per le situazioni non diversamente assistibili; <p>Il servizio sanitario è garantito dalla presenza del medico dal lunedì al venerdì dalle ore 00:09 alle ore 14:00 e, in caso di emergenza, disponibilità telefonica. Il Direttore Sanitario e il Medico di struttura ricevono su appuntamento i familiari degli Ospiti nei giorni e negli orari di presenza in struttura.</p>
SERVIZIO INFERMIERISTICO	<p>L'assistenza infermieristica viene garantita nelle 24 ore da Infermieri qualificati e consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite mediche interne e/o specialistiche, di esami (su prescrizione medica); le posture e la mobilizzazione degli Ospiti vengono garantite in collaborazione con i Fisioterapisti e con gli OSS; con questi ultimi gli Infermieri collaborano nel soddisfacimento dei bisogni degli Ospiti quali l'igiene personale, l'alimentazione, l'idratazione.</p> <p>È anche competenza dell'Infermiere provvedere all'accogliimento e</p>



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

	<p>all'inserimento dell'Ospite in struttura e all'approvvigionamento di materiali sanitari vari.</p> <p>Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area infermieristica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> terapia farmacologica: l'Infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, per via orale, endovenosa, intramuscolare, sottocutanea, topica rispettando gli orari prestabiliti; <input type="checkbox"/> medicazioni: dopo aver valutato assieme al Medico, l'Infermiere provvede alla medicazione di ferite, ulcere, lesioni da decubito; <input type="checkbox"/> programmazione di visite esterne ed esami: quando necessario, su richiesta del Medico o dell'Ospite stesso, si prenotano visite ed esami presso i vari servizi del Distretto o delle Aziende Ospedaliere/Sanitarie; <input type="checkbox"/> prelievi per esami ematochimici e raccolta di campioni per esame urine, feci, ecc.; <input type="checkbox"/> posture e mobilizzazioni: in collaborazione con i Fisioterapisti. Gli Infermieri si occupano di segnalare il fabbisogno di materiale necessario alla deambulazione (girelli, carrozzine) e di presidi antidecubito. Gli Infermieri organizzano e controllano i programmi di mobilizzazione per gli Ospiti a rischio di lesioni da decubito e le alzate; <input type="checkbox"/> bisogni primari dell'Ospite: tali bisogni vengono soddisfatti in collaborazione diretta con gli OSS; <input type="checkbox"/> educazione sanitaria: gli Infermieri sorvegliano l'attività assistenziale affinché vengano usate tecniche e metodologie corrette applicando procedure, protocolli, linee guida; <input type="checkbox"/> accogliimento: all'ingresso dell'Ospite l'Infermiere si occupa dell'accogliimento rendendosi disponibile ad informare i parenti sui vari servizi forniti dalla struttura. Ove necessario si occupa di informare/educare l'Ospite stesso ed i parenti con la finalità di correggere modi e stili di vita scorretti; <input type="checkbox"/> approvvigionamento: a cadenze prestabilite l'Infermiere si occupa di rifornire il materiale necessario nel proprio reparto (farmacia, magazzino, cancelleria, materiale monouso). Inoltre segnala eventuali guasti e necessità di manutenzione; <input type="checkbox"/> inserimento e formazione del personale assistenziale: l'Infermiere partecipa all'inserimento dei neoassunti ed alla formazione per garantire un'assistenza completa ed uniforme.
<p>SERVIZIO DI FISIOTERAPIA</p>	<p>Il servizio mira alla rieducazione neuro motoria e/o fisica, provvedendo alla prevenzione, cura, riabilitazione e mantenimento delle capacità motorie e funzionali dell'ospite mediante trattamenti riabilitativi individuali e adeguati alle patologie specifiche degli ospiti.</p> <p>Le attività di riabilitazione e mantenimento funzionale si svolgono in palestra e/o al piano degenza o passiva a letto (a seconda delle necessità).</p> <p>Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> valutazione della funzionalità motoria degli Ospiti; <input type="checkbox"/> sviluppo e implementazione di piani di mantenimento motorio degli Ospiti in coerenza con le valutazioni dell'équipe multi professionale; <input type="checkbox"/> supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite, ove necessario.
<p>SERVIZIO ASSISTENZIALE</p>	<p>L'assistenza e la cura delle persona vengono garantite agli Ospiti 24 ore al giorno, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate suppliscono alla carenza</p>



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

	<p>di autonomia degli Ospiti nelle loro funzioni personali essenziali come la vestizione, il bagno, l'alimentazione l'idratazione, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza.</p> <p>Gli assistenti contribuiscono inoltre, con le loro indicazioni sul livello autonomia degli Ospiti, alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nei PAI.</p> <p>Nello svolgimento delle suddette attività l'OSS osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e umorali) e comunica all'infermiere eventuali modifiche.</p> <p>Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale.</p> <p>È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'OSS aiuterà l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione.</p> <p>L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli OSS.</p> <p>Ai termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano su diario ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Ospiti.</p>
<p>SERVIZIO DI SOCIALIZZAZIONE</p>	<p>Curare e sviluppare le relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno.</p> <p>Organizzano le attività con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive e relazionali dell'ospite.</p> <p>Le attività proposte possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere uno o più operatori di altre professionalità (fisioterapisti e altre figure specialistiche) a seconda degli obiettivi specifici stabiliti per ognuno degli Ospiti all'interno del P.A.I.</p> <p>Inoltre, la Residenza organizza Feste durante l'arco dell'anno per offrire agli Ospiti la possibilità di "vivere" le ricorrenze già importanti (Natale, Pasqua, Festa della Mamma, Festa del Papà, ecc.). In tali occasioni vengono coinvolti i familiari che sono invitati a partecipare.</p>
<p>SERVIZIO DI VOLONTARIATO</p>	<p>All'interno della struttura è possibile la presenza di volontari, secondo modalità organizzative concordate con la Direzione. Essi dovranno rispettare le procedure interne di accesso e di permanenza presso la struttura, così come i programmi di lavoro quotidiani. I volontari saranno coinvolti in particolare nell'animazione e nell'integrazione sociale degli ospiti. I volontari dovranno aderire ad un decalogo comportamentale che sottoscriveranno all'inizio della collaborazione.</p>
<p>SERVIZIO RELIGIOSO</p>	<p>La Santa Messa è celebrata il mercoledì ed in occasione delle principali feste cattoliche; inoltre è a disposizione degli Ospiti un locale di culto per l'esercizio della loro fede religiosa a cui sono invitati a partecipare anche i familiari e il personale della Residenza. Per gli Ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.</p>
<p>SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE</p>	<p>Il servizio è garantito e gratuito per la rasatura barba (a seconda delle necessità dell'ospite).</p> <p>Il servizio di parrucchiere è garantito per il taglio e messa in piega. Gli interventi</p>



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

	effettuati a pagamento rispetteranno il listino dei prezzi in vigore che verrà consegnato in occasione dell'ingresso dell'ospite in struttura – Scheda informativa.
SERVIZIO DI PEDICURE/ ESTETISTA	<p>Gli ospiti possono usufruire dei servizi di pedicure su richiesta del medico, Coordinatore area Infermieristica, del Referente di Struttura oppure del Coordinatore dell'area assistenziale.</p> <p>L'estetista/pedicure, oltre all'abituale toilette ai piedi, interviene in modo particolare per callosità e rimozione delle parti infette delle unghie (il listino dei prezzi per interventi non compresi nella retta sarà consegnato all'ingresso dell'ospite in struttura- Scheda Informativa).</p>
SERVIZIO MORTUARIO	<p>Nei momenti critici di cura nei confronti degli Ospiti il medico tiene costantemente aggiornati i familiari. In caso di decesso, l'evento viene comunicato dal Medico se è presente o dall'Infermiere in turno.</p> <p>La salma viene composta nel locale situato al piano terra della struttura. La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della residenza, in quanto è compito dei familiari la scelta del servizio funebre.</p> <p>La Struttura metterà a disposizione tutta la documentazione necessaria per Legge.</p>
SERVIZIO DI TRASPORTO	<p>Il servizio di trasporto da e per gli ospedali per visite specialistiche e accertamenti diagnostici che non possono effettuarsi in sede, è a totale carico dell'utente e viene assicurato dalla collaborazione con le varie associazioni di trasporto tramite ambulanza secondo le modalità e i costi stabiliti dall'associazione stessa.</p>

7.2 AREA AMMINISTRATIVA E AREA TECNICA

SERVIZIO AMMINISTRATIVO	<p>Cosa offre il Servizio Amministrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> informazioni generali su domande di accoglimento, modalità di ricovero, logistica ecc...; <input type="checkbox"/> gestione delle liste formate dalle domande; <input type="checkbox"/> procedure per l'accoglimento; <input type="checkbox"/> modalità per il pagamento delle rette; <input type="checkbox"/> erogazione delle quote spettanti per gli ospiti con retta a carico di Enti Pubblici; <input type="checkbox"/> tutela di eventuali beni dell'ospite custoditi in struttura.
SERVIZIO DI RISTORAZIONE	<p>Il servizio di ristorazione è completamente erogato all'interno della struttura, prevedendo la preparazione quotidiana di tutti i pasti (comprese la colazione e la merenda), tenendo conto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> delle indicazioni e dell'approvazione del responsabile sanitario e delle linee guida per la somministrazione degli alimenti e delle bevande; <p>della tipicità del territorio e della cucina locale, differenziandoli per stagione e proponendo menù diversi ogni giorno (sia a pranzo che a cena), secondo una ciclicità mensile articolata in quattro settimane secondo la stagione.</p> <p>Durante la giornata, a tutti gli Ospiti è garantito un corretto programma di idratazione.</p> <p>I menù sono consultabili nella bacheca appesa nella sala da pranzo.</p> <p>È consentita all'utente la possibilità di scelta del menu anche nel rispetto della propria appartenenza religiosa o preferenze personali (es. vegetariani).</p> <p>Vengono inoltre, garantite diete speciali rivolte a soddisfare le esigenze</p>



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

	<p>nutrizionali personalizzate per ospiti dismetabolici. L'adozione (temporanea o permanente) di diete particolari o speciali tiene conto delle prescrizioni mediche contenute nella documentazione sanitaria dell'ospite.</p> <p>Su incarico della Direzione vengono eseguite verifiche analitiche, atte a garantire la sicurezza alimentare attraverso la valutazione sia delle qualità igienico-sanitarie del prodotto finito, sia gli standard di processo con il controllo delle superfici di lavoro, delle attrezzature e degli utensili affidando le analisi a laboratori accreditati.</p> <p>Le verifiche analitiche in regime autocontrollo sono completate dai controlli ufficiali effettuati dalle autorità competenti al fine della verifica del rispetto della normativa sanitaria vigente.</p>
SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA	<p>Il servizio di guardaroba si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">□ monitoraggio, sistemazione e cura dei capi personali degli Ospiti;□ distribuzione e riordino della biancheria degli Ospiti nei rispettivi armadi; <p>Il servizio di lavanderia piana è affidato a una ditta esterna specializzata e provvede a garantire il regolare ricambio e lavaggio della biancheria. Il servizio lavanderia dei capi personali degli Ospiti è gestito direttamente dalla struttura. Il monitoraggio costante della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte e asciugamani) finalizzato al ricambio, è effettuato dal personale assistenziale (OSS) della Residenza.</p>
SERVIZIO DI PULIZIA E DI MANUTENZIONE	<p>La pulizia degli ambienti (stanze degenza, servizi igienici, aree comuni, ambulatori, ecc.) viene garantita mediante programmi giornalieri e settimanali elaborati dalla Direzione. Il servizio di manutenzione della struttura è garantito da personale interno che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.</p>

8.0 NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E DEI VISITATORI

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale della Struttura è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i signori visitatori e i degenti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

9.0 INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire informazione, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al rappresentante legale e ai familiari autorizzati da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite o del rappresentante legale alle cure fornite, con sottoscrizione di consenso informato. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza";
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali ai sensi della normativa in materia di privacy così come disposto dal Regolamento UE. n. 2016/679;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti;



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

- garanzia della qualità igienico-sanitaria dei prodotti forniti mantenendo attivo un sistema di autocontrollo implementato in base ai criteri del Regolamento CE 852/04.

10.0 FUMO

Per rispetto della normativa attualmente in vigore, della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

11.0 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Residenza fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona e alla garanzia del comfort durante la degenza.

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti.

Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

11.1 QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'èquipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli Ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio,
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

11.2 FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dal Referente di Struttura in collaborazione con la Direzione che sarà responsabile della pianificazione e sviluppo dei programmi.

11.3 SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli Ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in Direzione è uno strumento proposto ad ogni ospite/parente al fine di evidenziare i punti critici e i punti di forza della qualità del servizio offerto.

La compilazione del questionario ha periodicità annuale.



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

La Direzione ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite.

A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.

11.4 MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Residenza esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

La Residenza darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con il Referente di Struttura o con la Direzione, con registrazione dell'esposto su apposita modulistica;
- lettera in carta semplice;
- segnalazione a mezzo e-mail;
- in forma anonima lasciando le proposte/osservazioni/reclamo in apposita cassetta.

Ogni reclamo verrà analizzato dalla Direzione in collaborazione del Referente di Struttura, garantendo una risposta a tutte le osservazioni formulate in forma non anonima, entro 15 giorni dalla data di presentazione.

12.0 CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia, esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

HELP DONNA s.r.l.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di **“giustizia sociale”**, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- il principio di **“solidarietà”**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.
- il principio di **“tutela della salute”** enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La promozione della salute mira soprattutto a raggiungere l'eguaglianza nelle condizioni di salute. Il suo intervento si prefigge di ridurre le differenziazioni evidenti nell'attuale stratificazione sociale della salute, offrendo a tutti eguali opportunità e risorse per conseguire il massimo potenziale di salute possibile. Questo comprende: un saldo radicamento in un ambiente accogliente, l'accesso alle informazioni, le competenze necessarie alla vita, la possibilità di compiere scelte adeguate per quanto concerne la propria salute.

13.0 LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha diritto	La Società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle



HELP DONNA s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libertà scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzionalità lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove possibile a domicili, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrare liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



HELP DONNA s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 02 del 25.01.24

14.0 DOVERI DELL'OSPITE E DEI SUOI ACCOMPAGNATORI

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli Ospiti e loro congiunti ammessi ad usufruire dei servizi offerti dalla RSA "San Domenico" è cortesemente richiesto, compatibilmente alle condizioni psicofisiche, di:

- avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

15.0 CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della Nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto, quindi, qualora aveste indicazioni o suggerimenti utili a migliorare i nostri servizi, non esitate a farlo presente alla Direzione.

Vi ringraziamo per averci dato la vostra fiducia.

LA DIREZIONE

PER RICEVUTA E ACCETTAZIONE DELLA PRESENTE REVISIONE

DATA ____/____/____

FIRMA DELL'OSPITE/GARANTE _____