



CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale

SANTA RITA

Strada Provinciale 75 bis, 39/b - Terontola Alta - Cortona (AR)

Tel. 0575.678708 - Fax. 0575.679363

rsa.santarita@puntoservice.org





INDICE

PREMESSA	4
PRESENTAZIONE	5
LINEE GUIDA	6
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA	7
<i>Caratteristiche generali</i>	7
<i>Ammissione ed ingresso degli Ospiti in RSA</i>	7
<i>Inserimento nella Residenza</i>	8
<i>Giornata tipo</i>	9
<i>L'Equipe assistenziale</i>	9
<i>Assistenza alla persona</i>	10
<i>Assistenza infermieristica</i>	10
<i>Assistenza medica</i>	10
<i>Assistenza riabilitativa</i>	11
<i>Animazione</i>	11
<i>La Direzione</i>	11
<i>Assistenza religiosa</i>	11
<i>URP e Centralino</i>	12
<i>Servizio bar e giornali</i>	12
<i>Servizio di Barbiere – Parrucchiere - Pedicure</i>	12
<i>Ristorazione</i>	12
<i>Pulizia</i>	12
<i>Lavanderia, Stireria e Guardaroba</i>	13
<i>Televisione</i>	13
<i>Servizio Trasporti</i>	13
<i>Servizio Mortuario</i>	13
<i>Servizi a pagamento</i>	13
<i>Volontari</i>	14
<i>Le assistenti familiari</i>	14
<i>Introduzione degli standard e modalità di verifica</i>	14
<i>L'anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri</i>	16
<i>Informativa sul trattamento dei dati personali</i>	16
<i>Norme per il ritiro della documentazione sanitaria</i>	20
<i>Presenza dei familiari</i>	20
<i>Permessi uscite e libertà personali</i>	20
<i>Meccanismi di tutela e verifica</i>	21
<i>Normativa di riferimento</i>	23
<i>Come raggiungere la Residenza</i>	23
<i>Orari</i>	24
<i>Organico professionale presente</i>	24
<i>Rette</i>	24
<i>Allegato A</i>	26



PREMESSA

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

"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"

recita, nella raccomandazione n° 34:

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

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



PRESENTAZIONE

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

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

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

Cortona, Maggio 2017

Il Gelsomino S.r.l.
L’Amministratore Unico
Stefania Repinto



LINEE GUIDA

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

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

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

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



PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

Caratteristiche generali

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

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

La struttura è così strutturata:

Piano Terra: Direzione, reception, ambulatorio, palestra, cucina, salone polivalente, giardino, spogliatoi personale, deposito.

Primo Piano: n.9 camere singole con bagno, n.3 camere doppie con bagno, bagno assistito.

Secondo Piano: n.8 camere singole con bagno, n.2 camere coppie con bagno, terrazza, cucina di piano.

Terzo Piano: n.2 camere singole con bagno, n.3 camere doppie con bagno, bagno assistito, stanza parrucchiere e podologo;

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

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

Ammissione ed ingresso degli Ospiti in RSA

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

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

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di residenza o autocertificazione;
- documento di Identità valido;
- copia del codice fiscale;



- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato esenzione ticket e/o invalidità;
- prescrizione della terapia in atto;
- dichiarazione del proprio Medico di Base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità;
- Certificato del Medico curante circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- Elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- dimissioni ospedaliere;
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono;

Si richiede inoltre di fornire:

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

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

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

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

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

Inserimento nella Residenza

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

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

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



Giornata tipo

- gli Ospiti sono invitati ad alzarsi al mattino in un intervallo di tempo variabile dalle ore 07.00 alle 09.30. La variabilità dipende dalle esigenze personali di ognuno di loro e dalle condizioni cliniche. Durante l'alzata sono praticate le cure igienico-sanitarie;
- la colazione viene servita nelle sale da pranzo dalle ore 08.45 alle ore 09.30;
- terminata la colazione gli Ospiti seguono il programma personalizzato che prevede sedute di fisioterapia singole e di gruppo, incontri di socializzazione ed attività di animazione;
- il pasto viene servito nelle sale da pranzo alle ore 12.00 (ore 11.30 per chi si alimenta con dieta frullata);
- il riposo pomeridiano è a discrezione dell'Ospite;
- Dalle ore 15.30 iniziano le attività pomeridiane d'animazione e socializzazione programmate e personalizzate con distribuzione della merenda;
- la cena segue le stesse modalità del pranzo ed è servita alle ore 18.45 (ore 18.30 per chi si alimenta con dieta frullata);
- al termine della cena, verso le 19.30 gli Ospiti iniziano ad essere preparati per la notte;
- durante la giornata il servizio infermieristico garantisce l'assistenza distribuendo la terapia negli orari prescritti, effettuando medicazioni, rilevando i parametri vitali, coadiuvando il medico di medicina generale durante le valutazioni cliniche.

L'Équipe Assistenziale

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

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

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

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

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



Assistenza alla persona

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

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

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- interventi igienico-sanitari;
- nutrizione;
- supporto al servizio di animazione;
- attività di governo dell’ambiente;

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

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

Assistenza Infermieristica

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

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

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

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

Assistenza Medica

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

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



Assistenza Riabilitativa

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

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

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

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

Animazione

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

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

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

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

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

Per misurare il livello di gradimento del lavoro realizzato, è utilizzata la *Scheda di animazione*. Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

La Direzione

La Direzione è composta dal Responsabile della Residenza. Essa risponde dell’organizzazione generale del servizio e degli aspetti amministrativi.

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

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

Assistenza Religiosa

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



URP e Centralino

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

Servizio Bar e Giornali

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

Servizio di Barbiere – Parrucchiere - Pedicure

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

Ristorazione

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

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

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

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

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

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

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



Lavanderia, Stireria e Guardaroba

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

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

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

Televisione

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

Servizio trasporti

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

Servizio mortuario

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

Le spese relative al funerale sono a carico dei familiari.

Servizi a pagamento

Sono esclusi dalla rette i seguenti servizi:

- le spese telefoniche;
- i canoni di locazione di apparecchiature varie di Suo uso esclusivo;
- farmaci di fascia C (non mutuabili).
- le prestazioni infermieristiche, di assistenza alla persona, riabilitative e mediche, oltre



- quanto previsto dalla normativa vigente;
- il servizio di trasporto, oltre quanto previsto dalla normativa vigente;
- tutto quanto non abbia diretta attinenza con il soggiorno;

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

Volontari

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

Le assistenti familiari

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

Introduzione agli standard e modalità di verifica

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

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

INDICATORI DI QUALITÀ AZIENDALI	Rilevazione cadute (% di cadute rispetto alle presenze)
	Rilevazione invii al pronto soccorso e ricoveri (% di ricoveri rispetto agli invii al pronto soccorso)
	Insorgenza piaghe da decubito (% piaghe insorte rispetto alle presenze)
	Guarigione lesioni da decubito
	Cambio biancheria piana e bagno (media cambi e bagni effettuati)
	Igiene ambientale (% verifiche positive sugli ambienti)
	Rilevazione eventi avversi
	Audit su Protocolli e Procedure Aziendali
	Attività di progettazione e scale di valutazione (numero aggiornamenti)
	Attività di progettazione e scale di valutazione (% obiettivi raggiunti)
	Corsi di formazione personale all'anno
	Reclami chiusi (% reclami chiusi)
	Incontri operatori al semestre



	Questionari di soddisfazione (% giudizi inferiori alla sufficienza)
	Riesame / analisi del servizio
INDICATORI PREVISTI DALLA LEGGE SULL'ACCREDITAMENTO	Numero utenti colpiti da lesioni traumatiche (incidenti) all'interno della struttura/numero utenti transitati nella struttura
	Numero incidenti di contaminazione per gli operatori della struttura nell'ambito della gestione e manipolazione di materiali biologici/monte orario annuale degli operatori con funzioni assistenziali
	Numero incidenti avvenuti ad operatori della struttura nell'ambito della movimentazione dell'utente/monte orario annuale degli operatori con funzioni assistenziali
	Numero corsi di formazione attivati nell'anno/Numero corsi di formazione programmati nell'anno
	Numero operatori che hanno frequentato almeno un corso di formazione dell'anno/Numero operatori
	Numero soggetti esterni organizzati coinvolti nelle attività di animazione
	Numero operatori socio sanitari / Numero operatori addetti all'assistenza (escluso modulo base)
	Numero verifiche progetti personalizzati / Numero progetti personalizzati
	Indice di turn-over operatori
	Numero reclami inerenti il servizio di ristorazione (cibo) / Numero reclami
	Numero progetti personalizzati con obiettivi raggiunti / Numero progetti personalizzati elaborati
	Numero utenti che hanno sviluppato in struttura lesioni da decubito / Numero utenti transitati nella struttura
	Numero utenti con lesioni da decubito guariti / Numero utenti con lesioni da decubito
	Numero utenti che hanno sviluppato in struttura infezioni delle vie urinarie / Numero utenti con catetere
	Percentuale di risposta alle indagini di soddisfazione degli utenti
	Numero reclami inerenti il mancato rispetto degli impegni dichiarati nella carta dei servizi / Numero reclami
	Numero attività di socializzazione e di animazione intraprese / Numero attività di socializzazione e di animazione programmate
	Numero reclami inerenti il servizio di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali dell'utente / Numero reclami
	Numero di incontri effettuati annualmente dalla struttura con gli utenti in riferimento agli obiettivi generali del servizio (comitato)
	Numero di incontri effettuati annualmente dalla struttura con gli operatori in riferimento alla progettazione e all'erogazione del servizio

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



L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri

Al fine di tutelare i propri Ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno vengono definite alcune basilari regole di convivenza alle quali si richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

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

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

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

Informativa sul trattamento dei dati personali

Dati trattati: Ospiti in RSA

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

Finalità del trattamento

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

Rischi

Al trattamento dei dati elencati nel presente protocollo sono connessi i seguenti rischi:

- Distruzione o perdita anche accidentale
- Accesso non autorizzato
- Trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta

Le persone incaricate al trattamento dei dati dovranno necessariamente utilizzarli esclusivamente per i fini descritti sopra e raggiungibili solo ed esclusivamente con le modalità indicate nei diagrammi di flusso che seguono.

Gli incaricati al trattamento dei dati individuati nel presente protocollo devono comunque e sempre, al fine di prevenire i rischi di cui sopra, tenere comportamenti come, ad esempio, quelli indicati di seguito:

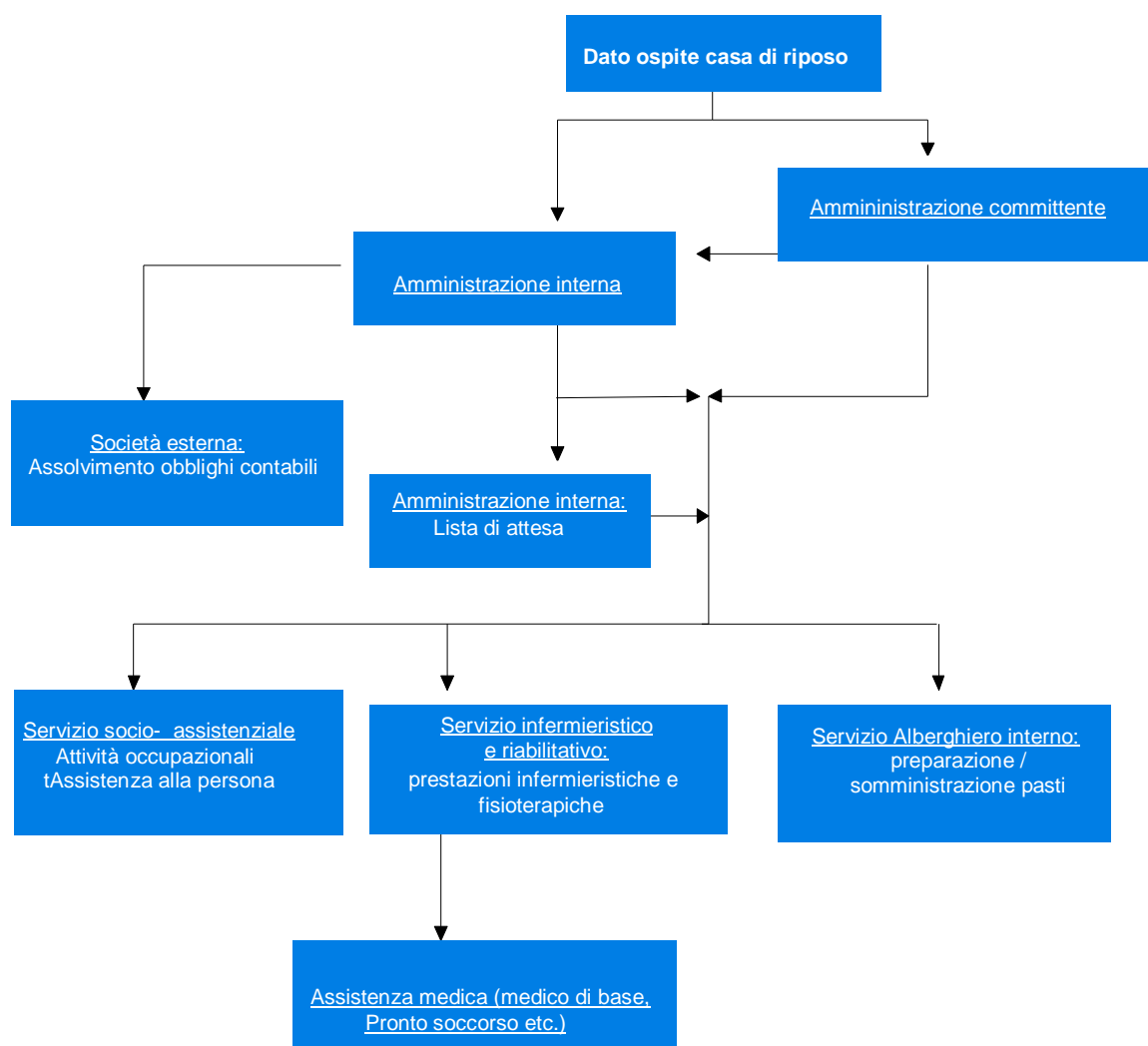
- Non lasciare i dati incustoditi ad esempio lasciando atti o documenti in luoghi accessibili a persone non autorizzate all'accesso dei dati.



- Lasciare i terminali in modo che non sia possibile l’accesso alle banche dati durante l’assenza dall’ufficio.
- Non appropriarsi di banche dati sotto forma di tabulati, fotocopie, dischetti ecc., al di fuori del luogo di lavoro senza l’autorizzazione del responsabile dei dati.
- Distruggere in maniera definitiva i dati che non sono più necessari per il raggiungimento delle finalità di cui al presente protocollo o che non devono essere più tenuti in archivio per disposizione di legge.
- Impedire l’accesso alle persone non autorizzate.
- Non trattare dati per i quali non si sia ricevuta debita autorizzazione scritta.
- Non divulgare gli indirizzi di posta elettronica aziendale se non per motivi di lavoro per evitare fenomeni di spamming ed impedire l’accesso a virus informatici.
- Non aprire posta indirizzata ad altri.
- Non divulgare dati personali a persone estranee all’azienda.



Diagramma di flusso dei dati dell'ospite della casa di riposo



Descrizione del diagramma di flusso del dato dell'ospite della casa di riposo

Il diagramma identifica i responsabili del trattamento dei dati e le finalità di utilizzo. Gli incaricati al trattamento saranno individuati da ciascun responsabile.

I dati sono conservati presso gli archivi e gli uffici della palazzina in via Vercelli 23/a 13030 Caresanablot (VC) e per quel che riguarda la gestione dei singoli servizi presso la sede di ciascuno di questi; in entrambi i casi sono conservati in forma cartacea (A) e/o su supporto informatico (B):

A) questa tipologia di dati è conservata in locali ed archivi "sotto chiave" e ad "accesso limitato"

B) questa tipologia di dati è trattata attraverso la rete informatica intranet messa a disposizione della società "Gest Point srl" ed il cui accesso è limitato alle sole persone autorizzate.



Si precisa che i dati sensibili degli ospiti sono trattati dal Responsabile di Struttura, dal personale infermieristico e fisioterapico e in taluni casi dal personale incaricato all’assistenza e alle attività educative; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell’incolumità fisica e della salute dell’interessato.

Le cartelle sanitarie degli ospiti sono tenute “sotto chiave” presso il relativo servizio a copertura del segreto professionale ai sensi dell’art. 622 del Codice Penale.

Informativa a ospiti di case di riposo

Nel caso in cui la società Il Gelsomino Srl raccolga direttamente i dati, l’interessato o, nei casi previsti dalla normativa, chi esercita legalmente la podestà ovvero familiare, un prossimo congiunto, un convivente, o, in loro assenza, il responsabile della struttura presso cui dimori, è informato oralmente circa:

- a) finalità e modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- b) natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;
- c) conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;
- d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e l’ambito di diffusione dei medesimi;
- e) i diritti di cui all’ art.7 del D.lgs. 196/2003;
- f) La ragione sociale del Titolare dei dati e il Responsabile presso il quale si possono far valere i diritti di cui all’ art.7 del D.lgs. 196/2003;

Presso la bacheca della casa di riposo è disponibile il presente Piano Privacy.

Se il dato è trattato in case di riposo in regime di appalto il titolare del trattamento è l’Ente Committente e la Residenze Le Magnolie srl, responsabile del dato, lo tratterà secondo le istruzioni impartite dal Titolare e comunque secondo *il Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs.196 del 30 giugno 2003 - G.U. 29 luglio 2003, n. 174 S.O).*

Riferimenti legislativi

- Legge 31 dicembre 1996 n. 675;
- Legge 31 dicembre 1996 n.676 ;
- D:P:R: 31 marzo 1998 n. 501;
- D.Lgs 11 maggio 1999 n. 135
- D.P.R.28 luglio 1999 n. 318
- D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 282
- Legge 3 novembre 2000 n. 325
- Legge 24 marzo 2001 n. 127
- Provvedimento n. 1/P/2000 del 30 dicembre 1999 – 13 gennaio 2000
- D.Lgs 28 dicembre 2001 n. 467
- D.Lgs. 196/2003 CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI



Norme per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'uffici (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003).

Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso la esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, PEC o e-mail, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, presso la Direzione della Residenza, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 10,00 + 0,10 € per ogni pagina fotocopiata.

Presenza dei familiari/tutori e rappresentanti legali

I familiari/tutori e rappresentanti legali, oltre alla rete amicale dell'Ospite rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Gli orari di ricevimento delle visite vanno dalle ore 08.00 alle ore 20.00 per tutti i giorni dell'anno. La presenza dei familiari oltre l'orario di visita è consentita solo previa autorizzazione del Direttore.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

Permessi uscite e libertà personali

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza durante l'orario di apertura della reception dal lunedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, firmando l'apposito modulo di uscita/entrata.

Per i non-autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la Reception anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie da parte dell'IP.



Meccanismi di tutela e verifica

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

Modalità di presentazione del reclamo

L’Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami.

Qualora la risposta fornita durante il colloquio con la Direzione non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l’URP.

Entro trenta giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e Direzione della Residenza.



RESIDENZA SANTA RITA, Cortona

SPETTABILE DIREZIONE
RESIDENZA SANTA RITA
STRADA PROVINCIALE 75 BIS, 39/B – TERONTOLA ALTA
CORTONA (AR)

Cortona, _____

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritt_ _____, in qualità di
parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig. _____ con la
presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento _____
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento) _____
- Descrizione dell'evento: -

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma _____

La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.



Normativa di riferimento

Delibera Giunta Regionale - Regione Toscana - n.995 del 11-10-2016

DGR N.402 del 26/04/2004 Legge regionale 24 Febbraio 2005, n.41

Deliberazione consiglio regionale N.311 del 13/10/1998

Legge regionale N.66 del 18/12/2008 (Istituzione fondo per la non autosufficienza)

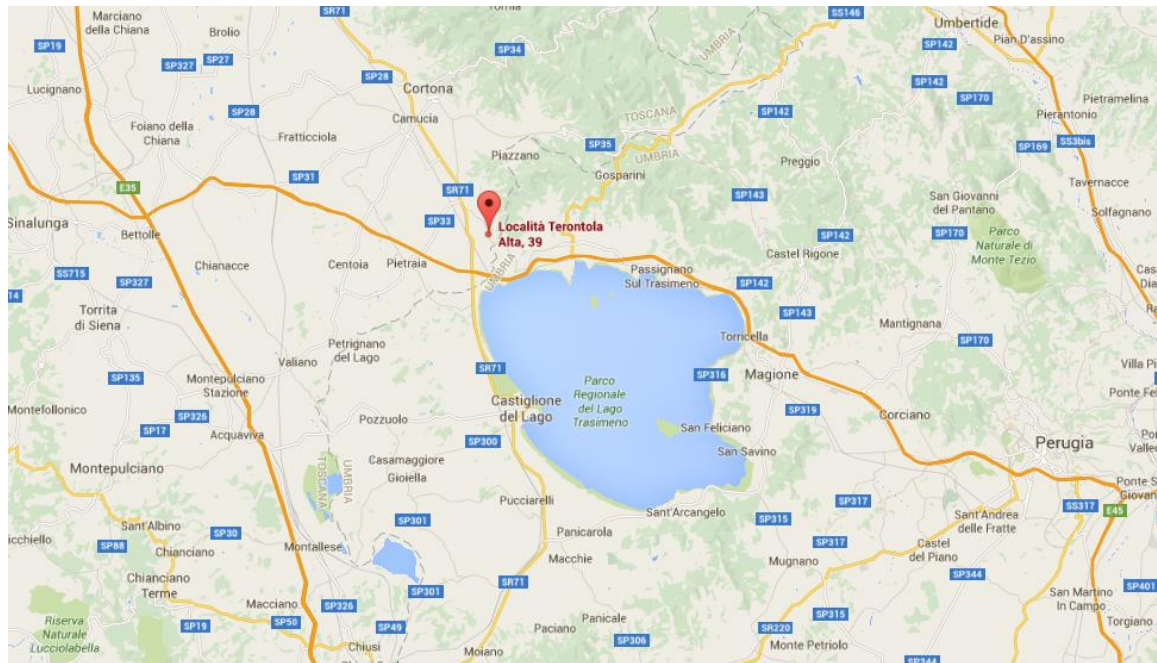
LR n.41 del 24/02/2005 “Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale”

Legge regionale accreditamento n.82 del 28 dicembre 2009

DGR n.206 del 23 febbraio 2010

Legge regionale n. 82/2009 sull’Accreditamento, modificata dalla Legge regionale n. 49 del 20.09.2010, e dal Regolamento attuativo n.29/R del 03.03.2010

Come raggiungere la Residenza



In auto

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



In treno

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

Orari

Ufficio Relazione con il Pubblico

E' situato al piano terra presso la Direzione.

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

Tel. 0575.678708 e-mail: rsa.santarita@puntoservice.org

Visite parenti/conoscenti

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

Organico professionale presente

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

Rette

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

- Retta sociale/alberghiera: **56,50** (cinquantasei/50) euro
- Retta sanitaria a carico dell'A.S.L.: modulo base: **52,32** (cinquantadue/32) euro

Nell'ipotesi di inserimento privato la retta minima a carico dell'Ospite è di euro **96,74**

(novantasei/74) in camera doppia.

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

Assenze e mancata fruizione del servizio

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



Dimissioni e trasferimenti

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

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

A) per disdetta dell'Ospite, che deve essere comunicata con trenta giorni di preavviso, mediante lettera indirizzata alla Direzione.

Il pagamento del corrispettivo per la Retta proseguirà fino alla data indicata nella disdetta.

B) per disdetta scritta dalla Direzione della Residenza inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. La camera deve essere lasciata libera tassativamente alla data indicata nella disdetta. La camera occupata a tempo determinato non richiede disdetta, fatto salvo che si decida di lasciare la Residenza prima del termine stabilito. Se l'Ospite decidesse di trasformare il rapporto a tempo indeterminato, la richiesta scritta dovrà pervenire 15 giorni prima della scadenza.

C) per decesso dell'Ospite. Il corrispettivo della Retta è dovuto sino alla data in cui la camera è resa effettivamente libera.

Sarà cura del Delegato dell'Ospite procedere all'esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la Direzione nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli aventi diritto, i quali dovranno produrre la necessaria documentazione.

D) in ogni altro caso previsto dalle leggi vigenti.

In caso di morosità, dopo il 5° giorno del mese, viene inviata lettera di diffida ad adempiere alle proprie obbligazioni entro i successivi 15 (quindici) giorni.



Allegato A

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

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

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

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



SANTA RITA
Strada Provinciale 75 bis, 39/b – Terontola Alta
CORTONA (AR)

Tel. 0575.678708 - Fax. 0575.679363
rsa.santarita@puntoservice.org

