

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

<i>PREMESSA</i>	<i>pag. 3</i>
<i>PRESENTAZIONE</i>	<i>pag 3</i>
<i>PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO</i>	<i>pag 4</i>
<i>LA STRUTTURA</i>	<i>pag 5</i>
<i>MISSION</i>	<i>pag 5</i>
<i>I VALORI</i>	<i>pag 5</i>
<i>I SERVIZI</i>	<i>pag 6</i>
<i>STANDARD DI QUALITÀ (UNI-EN ISO 9001 : 2008)</i>	<i>pag 7</i>
<i>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</i>	<i>pag 8</i>
<i>RECLAMI E RICORSI</i>	<i>pag 9</i>
<i>- Modulo per segnalazioni e suggerimenti</i>	<i>pag 10</i>

ALLEGATI

ORGANIGRAMMA

PREMESSA

La Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, sancita dall'ONU, enuncia un principio fondamentale: **ogni individuo ha diritto alla vita, alla libertà e alla sicurezza**.

Il diritto alla vita è il presupposto degli altri diritti con i quali forma un sistema coerente e indissolubile.

Per noi, quest'assioma trova la sua conferma nel nostro Ospite. Il suo diritto alla vita sarebbe vano se non fosse garantito, al tempo stesso, il diritto alla libertà, inteso come possibilità di scegliere in piena autonomia soluzioni adeguate alla propria condizione, tali da offrirgli dignità, qualità e sicurezza alla vita umana.

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è una dichiarazione **“trasparente”** dei servizi offerti e delle modalità di erogazione degli stessi.

La presente Carta dei Servizi non pretende certamente di essere esaustiva ma vuole, soprattutto, rispondere all'obiettivo di fornire agli utenti, alle Aziende Sanitarie, alle Istituzioni regionali e locali e, non da ultimo, agli operatori interni un quadro più completo possibile dei servizi e delle prestazioni offerte ma anche dei traguardi verso i quali siamo proiettati e che rappresentano il nostro futuro.

Risponde all'obiettivo di fornire agli ospiti, alle Aziende Sanitarie, alle istituzioni regionali e locali e, non da ultimo, agli operatori interni un quadro il più completo possibile dei servizi e delle prestazioni offerte, ma anche dei traguardi verso i quali la nostra struttura è orientata e che ne rappresentano il futuro.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- **L. 7 agosto 1990, n. 241** – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- **Ministero della Sanità -Linee Guida n. 2/95** -*Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale.*
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** -*Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*
- **D.Lgs. 30 Giugno 2003, n.196** -*Codice in materia di protezione dei dati personali.*

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La RSA di mantenimento "Residence Belvedere" intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, successivamente dal D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s.*, "[Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.](#)"

• EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli ospiti.

La RSA di mantenimento "Residence Belvedere" fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

• IMPARZIALITÀ

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La RSA di mantenimento "Residence Belvedere" fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

• CONTINUITA'

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

La RSA di mantenimento "Residence Belvedere" fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

• DIRITTO DI SCELTA

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

La RSA di mantenimento "Residence Belvedere" fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, ma tenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che soffrono di deterioramento cognitivo, si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

• PARTECIPAZIONE I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La RSA di mantenimento "Residence Belvedere" fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

• EFFICACIA ED EFFICIENZA

*Residenza Belvedere di Lerici, Via Mantegazza 24 – San Terenzo di Lerici (SP) – Tel: 0187 974058
Immobiliarefontanella@legalmail.it*

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

La RSA di mantenimento “Residence Belvedere” fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all’ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione.

LA STRUTTURA

Il “Residence Belvedere” è localizzato in San Terenzo di Lerici (SP) collegato sia attraverso rete stradale che dai mezzi pubblici che conducono sia nella cittadina di Lerici che nella città di La Spezia ove è possibile un agevole ingresso in autostrada o l’uso della rete ferroviaria.

Il “Residence Belvedere” rappresenta per il territorio della ASL Spezzina una fondamentale risorsa e un punto di riferimento per i suoi anziani e per le loro famiglie, grazie al suo importante ruolo nell’assistenza della popolazione anziana e non della città e della provincia. I cittadini trovano in essa un punto di appoggio nel momento più delicato della loro vita o di quella dei loro familiari, la terza e quarta età. Il “Residence Belvedere” arricchisce e valorizza la rete dei servizi, socio-assistenziali e sanitari, presente sul territorio a favore della popolazione anziana.

Una sapiente ristrutturazione ha reso funzionale l’attuale uso di Residenza Assistenziale Sanitaria (RSA) di Mantenimento di un’elegante villa di fine ’800, mantenendo intatta la gradevolezza del suo carattere storico ed i suoi legami alla storia ed alla tradizione del territorio. L’eliminazione di barriere architettoniche, la disponibilità di spazi collettivi per attività ricreative e di recupero, nonché la molteplicità e la frequenza delle iniziative programmate ed organizzate favoriscono gli interscambi e le relazioni fra gli ospiti di tutta la struttura.

La struttura dispone sia di posti letto in regime di convenzione con la ASL 5 Spezzino, sia di posti letto in regime privato. Per quanto attiene al paziente convenzionato, l’ingresso è gestito e regolamentato dall’ufficio competente dell’ASL 5 Spezzino sulla base di una lista d’inserimento. Per quanto attiene al paziente privato, l’ingresso è regolamentato tramite trattativa privata con l’Amministrazione della struttura.

MISSION

La Mission della struttura è garantire, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente ospite, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un’assistenza qualificata e continuata, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

La Mission affonda le proprie radici nella raccomandazione N.34 del “Progetto obiettivo tutela e salute dell’ospite” del Documento Programmatico Parlamentare enuncia: **“Ogni volta che il ricovero in un istituto è necessario ed inevitabile per l’Ospite, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto della dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell’Ospite”.**

I VALORI

Il “Residence Belvedere” si propone **di aggiungere vita agli anni e non anni alla vita** attraverso un elaborato sistema di “**valori**” che si rende costantemente concreto in scelte operative.

I valori fondamentali su cui la struttura costruirà il futuro sono:

- 1 il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli ospiti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni;
- 2 La personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto agli ospiti finalizzate a rendere la vita all'interno della "residenza" più vicina possibile alla vita condotta precedentemente;
- 3 L'apertura alla città ed al territorio con l'obiettivo di creare un'integrazione ed un collegamento tra gli anziani che vi risiedono e il territorio circostante (centri sociali, quartieri, scuole ecc.) abolendo lo stereotipo dell'ospizio "chiuso" ed isolato;
- 4 La diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'azienda come garanzia di una cultura del "servizio";
- 5 L'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.

I SERVIZI

La RSA di mantenimento "Belvedere" fornisce agli ospiti i seguenti servizi:

- alberghieri (ospitalità residenziale in camere doppie, ristorazione, servizio di lavanderia e stireria);
 - di comfort personale (animazione del tempo libero, intrattenimenti, parrucchiere ecc.);
- di assistenza alla persona (aiuto nell'assolvimento delle funzioni dirette alla persona quali l'igiene personale, vestizione, alimentazione, mobilitazione);
- di tipo sanitario e assistenziale (vigilanza medica, prestazioni infermieristiche e sedute fisioterapiche).

La struttura è adeguata al funzionamento per le seguenti tipologie di ospiti e numero di posti letto:

- N° 43 posti letto per persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti di RSA di mantenimento;
 - N° 5 posti letto di RSA di sollievo

Gli elementi di distinzione dalle strutture sanitarie sono in particolare:

- la durata della permanenza nella struttura, per la parte di RSA di mantenimento, non limitata per legge al periodo di diagnosi e/o cura dell'evento morboso;
 - l'accentuazione delle caratteristiche di gestione della persona e del suo tempo;
 - l'età degli Ospiti ed i criteri di accettazione;
 - i vincoli posti dalle varie legislazioni per la possibilità delle strutture di accogliere gli Ospiti.

Gli elementi di distinzione dalle strutture alberghiere sono in particolare:

- l'erogazione di prestazioni di assistenza diretta alla persona (aiuti nell'assolvimento delle funzioni biologiche ed igieniche primarie, nella deambulazione, nell'alimentazione, nella cura della persona, ecc.);
- l'erogazione di servizi volti all'occupazione del tempo, quali attività di animazione, occupazionali, ergoterapiche, ecc.;
- l'erogazione di prestazioni di tipo sanitario, infermieristiche, riabilitative e mediche volte al mantenimento delle condizioni di salute;
- la durata della permanenza nella struttura, solitamente non sporadica, occasionale o comunque di breve durata, come avviene nelle strutture di tipo alberghiero;
 - l'età degli ospiti ed i criteri di accettazione;
 - i vincoli posti dalle varie legislazioni per la possibilità della struttura di accogliere gli Ospiti;
 - i soggetti tenuti al pagamento della retta.

All'ingresso nella RSA di mantenimento l'ospite deve disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni fisiche e concordato con la Referente delle Attività Assistenziali di Nucleo ed opportunamente numerato. L'elenco del corredo minimo indispensabile all'ingresso verrà consegnato all'ospite o i familiari durante la visita di pre-ingresso. L'utente o i familiari sono tenuti a integrare il corredo iniziale ogni qualvolta la Referente delle Attività Assistenziali ne ravveda la

necessità. Il guardaroba dell'ospite deve essere inventariato al momento dell'ingresso ed ogni qualvolta si richieda la necessità di integrare la dotazione di vestiario per la stagione estiva ed invernale. Su precisa richiesta, l'amministrazione della Residenza "Belvedere", può acquistare per conto degli ospiti le medicine necessarie e presidi se non convenzionati, anticipando il costo degli stessi. Tali costi saranno rimborsati direttamente dall'ospite sulla base dei rimborsi spese allegati alle fatture. Per quanto riguarda la funzione amministrativa vige l'orario di segreteria dalle ore 9.00 alle 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 16,30, con modalità di orario continuato, tutti i giorni della settimana tranne il Sabato e prefestivi : 09.00 – 13.00 ; la Domenica e nelle giornate festive la segreteria resta chiusa.

L'amministrazione, previo appuntamento, è in ogni modo a disposizione per particolari esigenze. Le visite in camera agli ospiti sono consigliate dalle ore 11.00 alle 12.00 e dalle 15,00 alle ore 18.30 di tutti i giorni.

STANDARD DI QUALITA' (UNI-EN ISO 9001 : 2008)

Il sistema di gestione della Rsa di mantenimento "Residence Belvedere" è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema "sulla carta" e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento.

Area, subarea, codice e tipologia standard		Standard di qualità specifica
Assistenza		
Umanizzazione dell'assistenza		
Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 19.00		No
Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite		4 h
Continuità dell'assistenza		
Numero dimissioni accompagnate da relazione sanitaria per il medico di base / numero totale delle dimissioni * 100		100%
Assistenza alberghiera		
Numero di servizi igienici per i clienti / numero di posti letto * 100		25%
	Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo / numero di posti letto * 100	100%
	Numero di posti letto con schienale regolabile / numero posti letto * 100	100%
	Numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale funzionante / numero posti letto * 100	100%
	Numero di camere con quattro o più posti letto	5%
	Numero di camere con meno di tre posti letto	90%
	Numero medio di posti letto per camera	2.66
	Numero di telefoni fissi ad uso dei clienti	1
	Possibilità di usufruire di un parrucchiere operante a orari fissi	Si
Assistenza preventiva		
	Numero di posti letto attrezzati con materassi antidecubito / numero posti letto *100	100%
Riabilitazione		
	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Fisioterapista)	Da piano personalizzato Di cure
Animazione		
	Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Educatore Professionale Animatore)	10 h
Vitto		
	Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per i clienti a dieta libera	Si
	Distribuzione del pranzo entro le ore 12.00	Si
	Distribuzione della cena entro le ore 18,30	Si
Tempo libero		

	Numero medio di uscite per anno	9
Diritto all'informazione		
	Esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico	Si
	Numero medio di ore di apertura giornaliera dell'URP	5 h
	Numero medio di giorni entro i quali viene consegnata la copia della cartella clinica dal giorno della richiesta	15 gg.
	Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie	Si

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini più accurate ed analitiche sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.

La RSA di Mantenimento “Belvedere” al fine di tutelare i propri utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno intende stabilire alcune basilari regole di convivenza . Nel fissare tali regole intende fare tesoro e valorizzare gli stili di vita e le abitudini degli anziani , pur nella consapevolezza che ciascun individuo è diverso dagli altri e manifesta bisogni ed aspettative differenti.

Imparare a vivere in comunità ad una certa età non è cosa facile e scontata: spesso i livelli di conflittualità con gli altri utenti, con il servizio e a volte con gli stessi familiari, sono evidenti e non sempre riconducibili a standard accettabili.

La Comunità di per sé ha bisogno di tali regole.

RECLAMI E RICORSI

E' prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione, che provvederà a trasmettere il reclamo al Responsabile Assicurazione Qualità che dovrà rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in oggetto, inoltre, nell'ottica del continuo monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e del livello qualitativo del servizio prestato, viene periodicamente distribuito un questionario in modo da valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare le possibilità che questi si ripetano.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta
(**Cognome**) _____ (**Nome**) _____,

residente in via _____ n° _____, a _____,

in qualità di (indicare la **parentela**) _____ del Sig./della Sig.ra

_____ ,
accolto/accolta presso questa residenza

Tel.: _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

Ai sensi del D.Lgs. 30 Giugno 2003, n.196 -Codice in materia di protezione dei dati personali, autorizzo la residenza Belvedere al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma _____

Il presente modulo va inserito nelle cassetture portalettere collocate all'ingresso delle strutture.

La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 7 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alla Coordinatrice dei servizi.