

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale “SANITAS”

“SANITAS” Impresa Sociale s.r.l.





INDICE

PREMESSA.....	3
LA MISSION.....	4
PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
PRINCIPI DEL SERVIZIO	5
LA STRUTTURA.....	6
UTENZA ,MODALITA' DI AMMISSIONE	6
DIMISSIONI	7
PRESTAZIONI E SERVIZI.....	7
PERSONALE.....	9
FORMAZIONE DEL PERSONALE	10
COSTI DEL SERVIZIO	10
RAPPORTI CON I FAMILIARI	11
TUTELA E PARTECIPAZIONE	11
IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO	12
LA QUALITA' GARANTITA DALLA RSA "SANITAS".....	13
INDICATORI DELLA QUALITA'	13
REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.....	16
SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	16



Premessa

La Carta dei Servizi, redatta dalla Impresa Sociale "Sanitas", si propone di illustrare l'organizzazione interna della struttura ed ogni servizio offerto, con la finalità di garantire l'informazione e la massima trasparenza.

La Carta dei Servizi è qualcosa di più di un semplice strumento informativo, in quanto esplicita l'impegno da parte di "Sanitas" di porre l'ospite al centro delle attività e delle politiche dei servizi sociali garantendo i servizi offerti e la loro fruizione, rispettando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, qualità dei servizi) quali base di tutti gli interventi.

Inoltre, la Carta dei Servizi non vuole essere un documento definitivo, bensì rappresenta un elemento di partenza teso ad un costante processo di miglioramento, passibile di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza Protetta, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro famigliari, dalle Associazioni di volontariato e dalla cittadinanza.

I principi fondamentali cui è ispirata la Carta dei Servizi sono:

- **EGUAGLIANZA:** ciascun ospite ha uguale diritto all'accesso dei servizi e non può essere fatta alcuna distinzione per motivi riguardanti la razza, il sesso, la religione, la lingua, le opinioni politiche, le condizioni economiche. Le prestazioni devono essere adeguate alle differenti condizioni ed esigenze degli ospiti.
- **IMPARZIALITA':** le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità, accoglienza ed ascolto.
- **CONTINUITA':** l'erogazione del servizio è continua, regolare, senza interruzioni;
- **PARTECIPAZIONE:** la partecipazione dell'ospite alle prestazioni del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento;
- **QUALITA' DEI SERVIZI:** "Sanitas" si impegna ad assicurare la qualità nell'erogazione del servizio, prevedendo procedure di controllo dello stesso.



La mission

Gli obiettivi principali della struttura assistenziale SANITAS, ubicata in località Campolungo (AP), possono essere così riassunti:

- garanzia di un'elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata e multidisciplinare
- miglioramento globale della qualità della vita
- stabilizzare o ritardare la progressione di malattie croniche
- sviluppo e mantenimento delle capacità funzionali residue dell'ospite
- approccio globale alla persona con interventi mirati
- assicurare un ambiente sicuro e confortevole
- promuovere il ritorno a domicilio quando possibile
- coinvolgimento delle famiglie
- integrazione con il territorio
- costante formazione del personale

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni qualificate nelle quali tecnica e professionalità si integrano a umanità ed empatia offrendo un servizio di qualità.



Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale Sanitas è un documento che ha l'obiettivo di presentare la struttura e descrivere i servizi offerti.

La Carta dei Servizi della RSA, inoltre, spiega quali sono le modalità e le condizioni per accedere alla struttura e presenta il personale della struttura, sulla base del principio di trasparenza del servizio.

In questo senso la Carta dei Servizi rappresenta qualcosa di più di un semplice strumento informativo, bensì diventa uno strumento per porre il cittadino/utente al centro delle attività e delle politiche dei servizi sociali.

La Carta dei Servizi:

INFORMA il cittadino/utente sui servizi offerti dalla RSA e sulle modalità per accedervi

IMPEGNA l'ente committente e l'ente gestore a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento

INDICA i diritti e i doveri del cittadino/utente

FACILITA una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti

Principi del Servizio

Finalità e caratteristiche

La RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) è una struttura residenziale, autorizzata ai sensi della L. Regionale 20/2000, che accoglie soggetti non autosufficienti, non assistibili a domicilio e con patologie tali da richiedere prestazioni sanitarie.

La finalità generale della RSA è fornire servizi di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, insieme a prestazioni di assistenza tutelare e alberghiera, in combinazione diversa a seconda delle specifiche necessità assistenziali dell'utente. Tale combinazione consente di rispondere ai bisogni primari dei soggetti non autosufficienti, fornendo loro anche occasioni di vita comunitaria, aiuto nelle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreative.



L'obiettivo è infatti mantenere e, se possibile, migliorare lo stato di salute e di benessere dell'utente.

La Rsa

La RSA è di proprietà di Sanitas Impresa Sociale srl ma è gestita da Il Picchio Consorzio di Cooperative Sociali Cattoliche; si trova nel Comune di Ascoli Piceno, località Campolungo ed è inserita nella più ampia struttura sociosanitaria in cui piani primo e secondo sono già autorizzati come Residenza Protetta per anziani. Il fabbricato in cui è inserita la RSA ha una superficie di circa 2.500 mq. distribuiti su 5 livelli.

La RSA dispone dei seguenti spazi:

- N. 12 camere tra singole e doppie al piano terzo
- sale comuni (soggiorno/pranzo, sala polivalente, palestra)
- locali vari (cucina, bagni assistiti, camera mortuaria, ambulatoriomedicheria, locale per il personale con servizi igienici annessi, locale deposito per attrezzature, carrozzine e materiale di consumo, etc.)

I vari piani sono messi in collegamento da 2 ascensori (di cui 1 montalettighe).

La RSA può ospitare fino a 20 utenti.

Utenza, modalità di ammissione, gestione liste attesa

Gli utenti per essere ammessi alla RSA Sanitas devono necessariamente presentare le seguenti caratteristiche contemporaneamente:

- non autosufficienza (totale o parziale, temporanea o permanente), risultante dalla valutazione condotta dall'Unità Valutativa Geriatrica

(UGV) del Distretto Asur 5 di Ascoli Piceno:

- non assistibile a domicilio, neanche fruendo di servizio SAD o ADI;
- non assistibile in altro regime assistenziale territoriale, ovvero in strutture residenziali con un minor livello di intensità assistenziale;
- in necessità di prestazioni assistenziali curative e/ riabilitative di tipo sanitario da parte di personale qualificato, dovute a patologie tali da non richiedere il ricovero ospedaliero.

La richiesta di ricovero in RSA è formulata dal medico curante (Medico di Medicina Generale) quando l'utente proviene dal proprio domicilio, oppure dal Medico di Reparto quando l'utente proviene da reparto ospedaliero. La richiesta di ricovero deve essere fatta su modulistica specifica predisposta dall'ASUR 5 e inviata all'UVG del Distretto Asur 5 che procede alla valutazione dello stato di non autosufficienza e degli ulteriori requisiti di ammissione, ed elabora il Piano di Assistenza Generale .

Se e quando il soggetto richiedente risulta idoneo, l'UVG del Distretto Asur 5 contatta l'infermiera coordinatrice della RSA per verificare la disponibilità di posti letto in struttura.



In caso positivo, il ricovero è immediatamente disposto; in caso negativo, l'assistito è inserito nella lista d'attesa. A seguito dell'ammissione in RSA si elabora il Piano di Assistenza Individualizzato.

Le liste d'attesa vengono redatte sulla base dell'ordine cronologico delle richieste; tuttavia a motivato giudizio dell'UVG possono essere individuati casi di particolare urgenza / necessità a cui dare precedenza di ricovero. Pur non escludendo la possibilità di ammissioni in RSA di soggetti provenienti da altre Zone Territoriali, verrà data tuttavia precedenza ai residenti nel territorio di competenza dell'ASUR 5; in ogni caso l'eventuale ammissione di non residenti è subordinata all'acquisizione preventiva dell'autorizzazione al ricovero dell'ASUR Territoriale competente.

Dimissioni

Le dimissioni dalla RSA sono disposte dall'UVG del Distretto Asur 5 nei tempi e nei modi concordati con il Medico di Medicina Generale e la Coordinatrice / Caposala della RSA. Il Medico di Medicina Generale, in qualità di responsabile clinico del paziente, firma sulla cartella clinica dello stesso la dimissione disposta dall'UVG.

Le dimissioni sono disposte per comprovati e gravi motivi di salute dell'ospite che necessitano di cure sanitarie non compatibili con i servizi offerti dalla RSA.

Le dimissioni potranno essere attivate d'ufficio da parte dell'Ente gestore nel caso di reiterato mancato pagamento della retta dovuta.

Le proposte di dimissioni dell'utente potranno essere disposte per rientro al proprio domicilio, in questo caso verranno comunicate al Servizio Sociale del Comune di provenienza, all'ASUR territoriale competente, unitamente al familiare di riferimento; tutti i soggetti coinvolti ricercheranno una soluzione alternativa più idonea atta a garantire continuità di cura anche al domicilio dell'utente.

Al momento delle dimissioni, in caso di rientro del paziente al proprio domicilio, saranno garantite ai familiari tutte le informazioni da parte del personale sanitario della RSA, in merito alle corrette attività di cura da prestare a domicilio; il familiare di riferimento sarà pertanto debitamente addestrato. Saranno ulteriormente attivate le procedure, attraverso gli Enti competenti, per la fornitura dei materiali e presidi.

Prestazioni e servizi forniti

Presso la RSA vengono assicurate le seguenti prestazioni dirette alla persona (tutti i servizi di seguito indicati sono compresi nella retta):

SERVIZI DIRETTI



- Assistenza sanitaria: l'ospite, entrando in struttura, conserva il rapporto con il suo medico di base al quale la RSA fornisce un supporto logistico e una continua collaborazione tramite proprio personale. Inoltre, il personale medico assicura assistenza sanitaria in base alle necessità dell'ospite e alle forme di assistenza programmata.
- Assistenza infermieristica: l'assistenza infermieristica è definita su programmazione individuale ed è assicurata a tutti gli ospiti 24 ore su 24. Particolare attenzione viene posta dal personale infermieristico alla prevenzione delle lesioni da decubito, delle infezioni urinarie nei portatori di catetere e delle cadute dell'ospite anziano. Nell'ambito dell'assistenza infermieristica viene inoltre fornito il materiale sanitario necessario all'attività di cura e l'assistenza farmaceutica programmata.
- Assistenza alla persona: il personale specializzato (OSS) assicura le prestazioni di aiuto personale (cure e pulizie personali, aiuto nelle attività di vita quotidiana), stimolando comunque l'utente all'utilizzo delle proprie capacità.
- Assistenza riabilitativa: il personale specializzato (Terapisti della riabilitazione) assicura il trattamento di prestazioni riabilitative e di prevenzione della sindrome da immobilizzazione, al fine di mantenere e recuperare le capacità funzionali degli ospiti; tali specialisti garantiscono formazione continua anche al personale incaricato dell'assistenza tutelare, nonché ai familiari degli ospiti, per permettere una corretta assistenza nella mobilitazione dell'ospite.
- Servizio alberghiero: comprende tutte le prestazioni residenziali necessarie per un'adeguata permanenza dell'ospite: pulizia locali lavanderia piana e personale degli ospiti. Sono esclusi i capi non lavabili con acqua. Per questi indumenti la famiglia dovrà farsene carico.
- Servizio ristorazione: il servizio viene fornito da ditta specializzata esterna. E' possibile scegliere in anticipo tra diversi menu; sono inoltre garantite diete speciali personalizzate per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze, motivi religiosi). I familiari possono consumare i pasti previa richiesta presentata al Responsabile di Struttura.
- Servizio animazione: attività occupazionale e di mantenimento, attività ricreative, uscite all'esterno della struttura, lettura di libri o giornali, ascolto musica.

SERVIZI GENERALI

- Servizi amministrativi: garantiti da un direttore amministrativo, per tutti gli aspetti gestionali; lo stesso garantisce l'espletamento di tutte le pratiche amministrative, contratti, ospitalità, riscossioni rette, verifica del buon andamento dei servizi.



- Servizio portineria / centralino: garantito da personale addetto alla reception, con servizio di accoglienza ai visitatori ed informazioni sulla struttura.
- Barbiere: il servizio compreso nella retta prevede due sedute settimanali per taglio barba e baffi. Prestazioni aggiuntive potranno essere fornite agli ospiti dietro richiesta con oneri a carico dell'ospite. Le tariffe saranno comunque concordate ed esposte.
- Parrucchiere: il servizio non compreso nella retta potrà essere fornito agli ospiti dietro richiesta con oneri a carico dell'ospite. Le tariffe saranno comunque concordate ed esposte.
- Podologo: il servizio non compreso nella retta è fornito attraverso personale qualificato. La prestazione aggiuntiva potrà essere fornita agli ospiti dietro richiesta con oneri a carico dell'ospite. Le tariffe saranno comunque concordate ed esposte.
- Servizi onoranze funebri: il personale addetto all'assistenza garantisce tutte le cure dovute alla salma; il servizio trasporto sarà a totale carico dei familiari, gli stessi sono tenuti ad individuare la ditta specializzata. Il personale della RSA non può in alcun modo interferire nella scelta.

Personale

Lo staff della RSA è composto di professionisti e personale altamente qualificato; le figure coinvolte nell'erogazione dei servizi sono:

- Direttore Sanitario: assicura la direzione tecnica, lo stesso assolve funzione di responsabile sanitario del reparto.
- Responsabile di Struttura: è responsabile della organizzazione della struttura, con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività, di raccordo e integrazione con i servizi territoriali. Il Coordinatore è possesso della laurea magistrale (vecchio ordinamento) ed ha più di due anni di esperienza nella gestione di servizi per anziani e disabili. Inoltre al coordinatore sono affidati i compiti amministrativi e burocratici necessari per il buon funzionamento della struttura. E' suo compito verificare il mantenimento degli standards di qualità previsti. Tale figura, affiancata dall'Ufficio di segreteria/amministrazione, verifica le presenze del personale, dispone gli stipendi, riscuote e calcola le rette, predispone la formazione del personale, etc.
- Coordinatrice infermieristica: programma ed organizza l'assistenza infermieristica e l'attività di assistenza alla persona. La coordinatrice assolve la funzione di case-manager responsabile dei piani di assistenza individualizzati.



- Medici Medicina Generale: assicurano la corretta gestione e funzionamento della RSA sotto il profilo sanitario e provvedono all'esecuzione e valutazione dei piani individuali.
- Infermieri: sono gli operatori sanitari qualificati che si occupano dell'assistenza infermieristica, sulla base delle indicazioni fornite dai medici responsabili, dalla Coordinatrice Infermieristica e dai programmi individuali di cura.
- OSS: sono professionisti qualificati con specifiche competenze sanitarie e assistenziali, i quali collaborano con l'infermiere nello svolgimento delle attività quotidiane.
- Terapisti della Riabilitazione specializzati: sono gli operatori specializzati che garantiscono agli utenti un'assistenza riabilitativa adeguata ai loro bisogni.
- Animatori: programmano attività di gruppo o individuali, stimolano le capacità residue dell'ospite.
- Podologo: previene e medica ulcerazioni e verruche del piede ed assiste, anche ai fini dell'educazione sanitaria, i soggetti portatori di malattie a rischio. Il Podologo individua e segnala al Medico eventuali sospette condizioni patologiche che richiedono un approfondimento diagnostico o un intervento terapeutico.

Piano di formazione

L'Ente committente e l'ente gestore (Sanitas Impresa Sociale e Il Picchio Consorzio di Cooperative) definiscono di concerto un adeguato piano di formazione del personale con aggiornamento annuale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite.

Le attività di formazione e aggiornamento del personale sanitario e sociale si basano su:

- Stesura di linee guida e protocolli di procedura e di comportamento;
- Incontri di equipe, per incoraggiare la conoscenza, la capacità e lo scambio tra colleghi;
- Corsi di aggiornamento su tematiche di interesse sanitario ECM, come previsto dalla normativa vigente per le figure sanitarie.

Costi del servizio

La retta della RSA per i primi 60 giorni di ricovero è a totale carico dell'Asur Territoriale Zona 5, dal 61° giorno sarà a carico dell'utente una retta giornaliera pari ad € 42,50 per ogni giorno di effettiva presenza c/o la struttura. Nel caso in cui l'Unità Valutativa Distrettuale, attraverso il Piano personalizzato di cui all'art. 2 del DPCM 14.2.2001, disponga il ricovero in RSA di utenti che avrebbero le condizioni per accedere al sistema



ospedaliero della riabilitazione intensiva e/o della lungodegenza, la stessa UVD, al termine dei 60 giorni, valuta la permanenza dei requisiti (fase intensiva-estensiva) che determinano la gratuità della prestazione e dispone l'eventuale ulteriore periodo di esenzione dalla partecipazione alberghiera.

Superati i 60 giorni, in caso di ricovero ospedaliero o di rientro a casa per un tempo determinato l'utente pagherà la metà. I sessanta giorni di decorrenza saranno calcolati dal primo giorno di ricovero anche se avvenuto c/o altre RSA della Asur Territoriale Zona 5.

L'utente e/o suo familiare dovranno sottoscrivere un contratto con l'Ente gestore per il pagamento della retta a proprio carico.

Sono a carico dell'utente i servizi aggiuntivi esplicitamente scelti al momento dell'ingresso in struttura che verranno esplicitati chiaramente nella descrizione e nel costo nell'apposito modello che sarà dato in visione all'utente e/o al suo referente al momento della firma del contratto con la Struttura.

Rapporti con familiari e comunità locale

Gli ospiti della RSA sono continuamente stimolati ad uno scambio continuo con la realtà esterna. Possono ricevere visite nel rispetto degli altri ospiti, prestando attenzione a non recare disturbo specialmente nelle ore di riposo e dei pasti. I familiari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono conferire con gli ospiti, garantendo loro serenità e privacy, in qualsiasi momento della giornata ed organizzare le più varie iniziative a favore degli ospiti stessi.

La RSA è aperta tutti i giorni a familiari e visitatori dalle ore 9.30 alle 11.30, dalle 16 alle 17.30 e dalle 18.30 alle 20.00. I familiari possono assistere i propri congiunti anche in orario notturno. Eventuali deroghe sull'orario di visita potranno essere esclusivo oggetto di autorizzazione da parte Responsabile di Struttura. È possibile visitare la struttura, previo appuntamento. I familiari degli ospiti sono tenuti a collaborare in ogni modo con il personale della RSA per quanto afferisce:

- Al mantenimento di relazioni significative con il proprio congiunto ricoverato.
- Al lavaggio degli abiti di proprietà degli anziani non lavabili c/o la struttura.
- Alla tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili c/o la RSA.
- Al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria personale.
- Ad eventuali visite alla famiglia o al nucleo parentale.
- Alla rimozione di tutti gli ostacoli che possono ritardare o impedire il rientro dell'anziano nel suo naturale ambiente di vita.
- Al mantenimento di rapporti e di cura durante eventuali ricoveri del proprio congiunto c/o reparti ospedalieri.



Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari

La RSA garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente, ricercando la collaborazione di parenti, ospiti o chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto ai propri ospiti.

La RSA accoglie quindi tutte le indicazioni di eventuali disservizi, suggerimenti, osservazioni e proposte da parte dei familiari, delle organizzazioni rappresentative degli utenti e del volontariato; i dati e le informazioni saranno trattati nel pieno rispetto della normativa vigente.

Suggerimenti e reclami possono quindi essere presentati a voce, per scritto o telefonicamente, presso:

- RSA Sanitas
Via Ancaranese n. 11/p
63100 Ascoli Piceno
Tel.0736814869
e-mail: info@sanitasap.it

- l'Ente gestore del servizio :
Il Picchio Consorzio di Cooperative Sociali Cattoliche
Viale Indipendenza n. 42/a
63100 Ascoli Piceno
Tel. 0736343962 Fax 0736343977
e-mail: info@ilpicchio.it

Impegni e programmi di miglioramento

Al fine di migliorare "continuamente" la qualità del servizio offerto, "Sanitas" sviluppa un processo di monitoraggio periodico della soddisfazione di utenti ed operatori, per sondare la qualità percepita. Infatti, laddove si tratta di beni intangibili (servizio) il momento dell'erogazione coincide con il momento della fruizione del servizio; risulta centrale quindi l'attività di valutazione della qualità erogata e percepita, al fine di individuare gli spazi dove intervenire con eventuali azioni correttive e di miglioramento, da tradursi in impegni e programmi di intervento.

Il monitoraggio della soddisfazione degli utenti e degli operatori costituisce una fonte continua di suggerimenti per il miglioramento delle specifiche del servizio, in quanto le indagini compiute vengono tradotte in indicazioni operative per la eventuale modifica e revisione delle specifiche del servizio.

La verifica della qualità percepita avviene con la somministrazione di un breve questionario, contenente gli aspetti essenziali del servizio ed in grado quindi di offrire una valutazione complessiva di quanto erogato e, di conseguenza, percepito. Allo stesso tempo, la struttura del questionario è tale da poter poi essere analizzato, così da elaborare



risultati ed esiti e pervenire ad un quadro complessivo della soddisfazione degli utenti. Il questionario per gli utenti e il questionario per gli operatori sono entrambi in versione assolutamente anonima, nel rispetto delle normative privacy e per consentire di esprimere in piena libertà le proprie opinioni e criticità.

Gli ambiti di indagine per entrambe le rilevazioni riguardano gli elementi caratteristici del servizio, con particolare attenzione all'umanizzazione e personalizzazione del servizio, alla professionalità del personale, alla relazione tra utente e personale, nonché alle prestazioni alberghiere, di riabilitazione, di socializzazione, di accoglienza e informazione.

La Qualità della RSA: livelli di qualità garantiti

La struttura pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente/cliente. L'organizzazione della produzione dei servizi è incentrata sull'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio della qualità, che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Poiché la qualità deve essere condivisa soprattutto con l'utente/cittadino del servizio, la Carta dei Servizi informa sulle prestazioni alle quali l'utente ha diritto, presentandole come base minima per offrire un servizio di qualità.

Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità che seguono sono i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato' dalla struttura "Sanitas".

Qualità delle prestazioni alberghiere

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Qualità dei pasti	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice di pasti (HACCP, OGM). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata.
Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.
Guardaroba, lavanderia e stireria	Detersione e sanificazione periodica della biancheria piana. Cicli di lavaggio giornalieri della biancheria personale degli ospiti. Identificazione della biancheria personale degli ospiti. Attestazioni di regolarità della lavanderia esterna dei sistemi di



	<p>gestione ambientale. Attestazioni di regolarità della lavanderia esterna del sistema di sanificazione e detersione.</p>
--	--

Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Qualità del personale	<p>Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte minimo di formazione e aggiornamento all'anno.</p>
Cura della persona e igiene personale	<p>Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e vestizione, etc.).</p>

Qualità delle prestazioni infermieristiche

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Competenza e professionalità	<p>Qualifica professionale Presenza continua durante l'arco della giornata (24 ore su 24) Protocollo di assistenza infermieristica</p>

Qualità delle prestazioni educative

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Competenza e professionalità Valutazione abilità, autonomie, capacità del soggetto	<p>Possesso dei titoli e delle qualifiche richieste. Aggiornamenti formativi periodici. Scheda di valutazione delle abilità di base per ciascun utente</p>
Progetto assistenziale individualizzato (PAI)	<p>Definizione di un progetto assistenziale per ciascun utente. Revisione ed aggiornamento periodico del progetto, sulla base delle osservazioni e verifiche sull'utente. Condivisione, programmazione e verifica degli elementi e delle attività assistenziali/riabilitative in sede di equipe.</p>



Qualità delle prestazioni riabilitative

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Competenza e professionalità Valutazione delle capacità motorie dell'utente	Possesso dei titoli e delle qualifiche richieste. Aggiornamenti formativi periodici. Scheda di valutazione delle capacità motorie per ciascun utente
Possibilità di intervento individualizzato	Disponibilità di intervento fisioterapista Protocollo individualizzato

Qualità delle prestazioni mediche

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Continuità e disponibilità del medico a tutela della salute dell'ospite	Visite su richiesta da parte dei medici di medicina generale degli utenti. Interventi specifici di consulenza da parte del personale dell'ASUR Territoriale.

Qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
Accoglienza	Conoscenza dell'ospite attraverso colloqui con famiglia e con i servizi di competenza
Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia
Informazione	Predisposizione di una bacheca informativa presso la struttura. Redazione e diffusione della Carta del Servizio.
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare suggerimenti e segnalazioni. Rilevazione della soddisfazione di familiari e tutori, attraverso la somministrazione di un questionario di indagine.



La vita comunitaria: diritti e doveri degli ospiti

Ogni ospite ha il diritto:

- ③ al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione.
- ③ alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy.
- ③ alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- ③ alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrando nei termini previsti dal regolamento.
- ③ alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri, compresa la televisione in camera
- ③ alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile.
- ③ ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate. Le informazioni possono essere richieste al Medico di Medicina Generale. Il personale dell' RSA è tenuto a facilitare il percorso di informazione.
- ③ alla partecipazione al Comitato di Gestione.

Ogni ospite ha il dovere:

- ③ di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio.
- ③ di tenere la camera e quanto loro assegnato con ordine e pulizia, consentendo l'ingresso nelle ore stabilite per la pulizia.
- ③ di non disturbare gli altri ospiti.
- ③ di avvisare il personale in caso di eventuali uscite con familiari.
- ③ di osservare gli orari della struttura, dei pasti ect..
- ③ di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri.

Numeri Utili

Per informazioni e chiarimenti l' ufficio accoglienza reception della RSA è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 9.30 alle ore 13 ed il martedì e venerdì dalle 15.30 alle 18.30.

Ulteriori informazioni sono disponibili presso il sito internet di Sanitas (www.sanitasap.it) e del Consorzio Il Picchio (www.ilpicchio.it).

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate ai seguenti indirizzi:

- RSA Sanitas
Via Ancaranese n. 11/p



63100 Ascoli Piceno
Tel.0736814869
e-mail: info@sanitasap.it

- l'Ente gestore del servizio :
Il Picchio Consorzio di Cooperative Sociali Cattoliche
Viale Indipendenza n. 42/a
63100 Ascoli Piceno
Tel. 0736343962 Fax 0736343977
e-mail: info@ilpicchio.it

- Ambito Territoriale Sociale XXII (Comune capofila Ascoli Piceno)
Ufficio di Promozione Sociale c/o Comune di Ascoli Piceno;
Via Giusti
63100 (Ap)
tel. 0736/298561

- ASUR Marche- AREA VASTA 5
c/o Ospedale "Mazzoni" di Ascoli Piceno
tel. 0736/3581

La presente Carta dei Servizi viene distribuita e consegnata agli utenti e/o loro familiari ed è pubblicata sul sito www.sanitasap.it e www.ilpicchio.it .

Per le parti non espresse nella presente Carta dei Servizi e previste nei requisiti minimi organizzativi (regolamento Regionale n. 1/2004) si fa riferimento al Regolamento della Residenza Protetta "Sanitas".