 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev. 5 del 16/01/2019</p> <hr/> <p>Pag. 1 di 31</p>
--	---------------------------------	--

CARTA DEI SERVIZI
Residenza Sanitaria
PITAGORA in “VILLA SIMPLICIANO”
META

Redatta in conformità a:

- + Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005***
- + Linee guida n. 369 del 23.03.2010 – Deliberazione Regionale***
- + Regolamento n°1 del 22/06/07 della Regione Campania***
- + DCA 97/2018 – Regione Campania***

In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti

“FIGURE RESPONSABILI”:

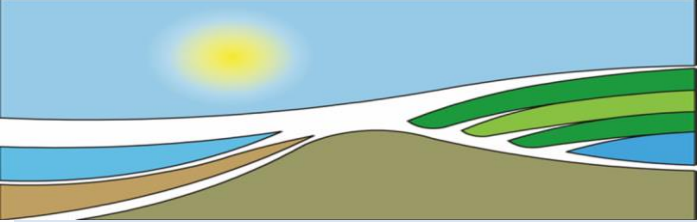
RAPPRESENTANTE LEGALE: SIG. TROIANO GIACCOLI

DIRETTORE SANITARIO: DOTT. GIUSEPPE CALIFANO

RESPONSABILE DELLA STESURA DELLA CARTA DEI SERVIZI: Sig. MARCO IZZO

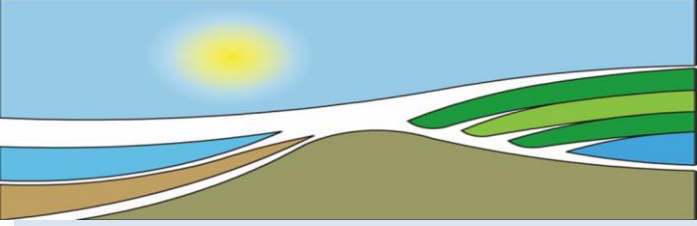
Approvata il 16/01/2019

Il Rappresentante Legale

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 2 di 31

SOMMARIO

SOMMARIO	2
PRESENTAZIONE	3
PRESENTAZIONE DEL RESIDENZA SANITARIA	4
<input type="checkbox"/> EGUAGLIANZA:	6
<input type="checkbox"/> IMPARZIALITÀ:	6
<input type="checkbox"/> CONTINUITÀ:	6
<input type="checkbox"/> DIRITTO DI SCELTA:	6
<input type="checkbox"/> EFFICACIA ED EFFICIENZA:	7
<input type="checkbox"/> RISPETTO DELLA PRIVACY:	7
<input type="checkbox"/> DOVERI DELL'UTENTE:	8
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA	8
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	8
MODALITA' DI ACCESSO ALLA RESIDENZA SANITARIA	9
NOTIZIE UTILI	23
STANDARDS DI QUALITÀ GENERALI	25
STANDARDS DI QUALITÀ SPECIFICI	28
MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE	31

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 3 di 31

PRESENTAZIONE

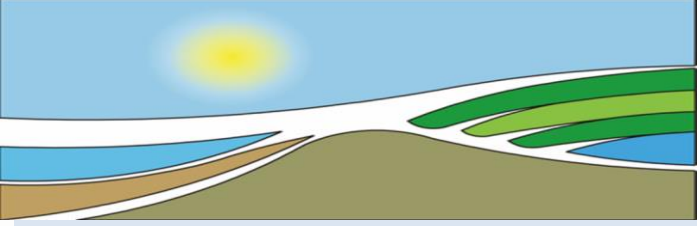
La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta dei servizi rappresenta il "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Su queste basi la Residenza Sanitaria in Villa Sempliciano che è sempre stato vicina ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda" attraverso tale Carta dei Servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione. Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti, inoltre assume la caratteristica di strumento propedeutico allo sviluppo del progetto socio-sanitario riguardante i nostri pazienti. Il paziente e i suoi familiari rappresentano un ruolo determinante all'interno dell'equipe assistenziale: perciò li invitiamo a sostenere il progetto contribuendo ad offrirci consiglio e a segnalare eventuali disservizi.

La nostra Residenza Sanitaria farà tutto il possibile per venire incontro alle esigenze dei pazienti e per garantire loro un confortevole soggiorno.

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 4 di 31

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA


Quello che oggi è la Residenza sanitaria "Villa Smpliciano", inizialmente era una Casa di Riposo fondata da Padre Smpliciano che, sensibile alla condizione di disagio in cui versavano gli anziani meno abbienti, decise di aprire una Casa che offrisse accoglienza e cure necessarie per una vivibilità migliore e nel rispetto della dignità umana.

Con gli anni la Casa è diventata punto di riferimento per le zone limitrofe della Penisola Sorrentina e della Costa d'Amalfi aprendo le sue porte a tutti coloro che ne avessero bisogno. La R.S. "**VILLA SIMPLICIANO**" fa capo al Distretto Sanitario 59 ed è convenzionato con l'ASL NA/3 sud dal 1998 e definitivamente accreditata dal 31.10.2018 giusto Decreto Commissario Ad Acta Regione Campania n. 87. A fronte delle modifiche introdotte con il DCA 97/2018, Pitagora S.r.l. la struttura si pone come Unità di Cura per adulti non autosufficienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate (RD3). Al momento è stato manifestato interesse per modificare il setting assistenziale di uno dei due moduli in Unità di Cura residenziale per persone adulte affette da Disturbi Cognitivi e Demenze (R2D), in attesa di riscontro dalla competente amministrazione pubblica. L'Azienda espleta le proprie finalità istituzionali attraverso una linea di intervento che utilizza:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza psicologica
- Assistenza sociale
- Terapia riabilitativa
- Animazione
- Terapia occupazionale

I diversi interventi devono avere come scopo la crescita di un processo di socializzazione per evitare situazioni emarginanti, cercando di promuovere la nascita di nuovi legami da far proseguire soprattutto al di fuori del contesto riabilitativo.

La metodologia individuata per perseguire questi obiettivi è quella di codificare il lavoro secondo l'ottica dell'integrazione dei servizi socio-sanitari, impostando delle equipe composte

	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 5 di 31

da tutte le figure professionali che si prendano carico del paziente fin dal suo ingresso nel centro. Tra gli obiettivi perseguiti nell'ambito della nostra Politica Aziendale vi è la gestione del sistema aziendale secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015. Il nostro sistema è infatti sottoposto periodicamente ad una serie di controlli delle procedure utilizzate in ambito sanitario/riabilitativo/amministrativo/alberghiero.

Sede legale

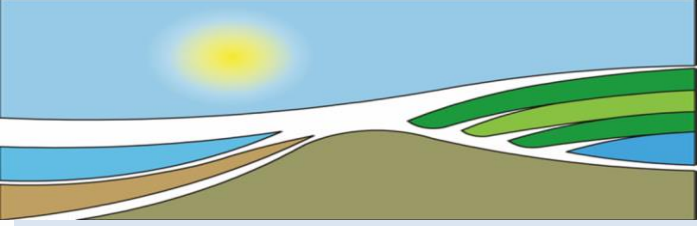
L'Azienda ha la sua sede legale in Via Salita Arenella n° 3 Napoli.

Sede operativa

La Residenza Sanitaria “**VILLA SIMPLICIANO**” si trova in Meta sulla Penisola Sorrentina, nel centro urbano con una cornice meravigliosa di verde con alberi di frutteto. Offre alla sua utenza un ambiente sereno e confortevole, dista pochi chilometri da Sorrento ed è predisposta in maniera che occupa una posizione privilegiata tra i paesi che costituiscono la Penisola Sorrentina e la Costiera Amalfitana.

E' facilmente raggiungibile con l'automobile e con il treno
per la presenza della stazione della circumvesuviana a circa 200 metri dalla struttura.

Il parcheggio interno offre la possibilità di poter sostare.

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 6 di 31

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

La Residenza Sanitaria “Pitagora” ha lo scopo quello di prestare assistenza sanitaria ai suoi utenti attraverso l’effettuazione di analisi di Residenza Sanitaria.

Per perseguire questo scopo si attuano metodologie mirate alla certezza del risultato, il personale si rende disponibile a qualunque tipo di consultazione, nell’ottica di una presa in carico globale del paziente.

Con l’adozione della Carta dei Servizi, l’Amministrazione s’impegna a garantire la tutela dei diritti dei cittadini, in riferimento ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005, relativi a:

❖ **EGUAGLIANZA:**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall’età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

❖ **IMPARZIALITÀ:**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nella Residenza Sanitaria.

❖ **CONTINUITÀ:**

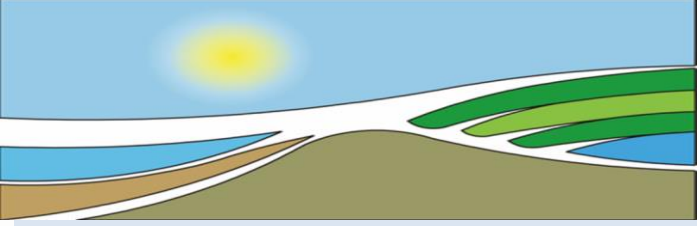
Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

❖ **DIRITTO DI SCELTA:**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

❖ **PARTECIPAZIONE:**

L’Utente ha diritto di ottenere dalla Residenza Sanitaria, attraverso i suoi operatori, informazioni riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, ha diritto ad essere puntualmente informato dal personale qualificato della Residenza Sanitaria sull’interpretazione dei risultati e su eventuali indirizzi per il proseguimento dell’iter diagnostico. All’Utente viene richiesto il

 <p data-bbox="193 344 695 371">VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	<p data-bbox="895 230 1206 257">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p data-bbox="1355 125 1490 241">Rev. 5 del 16/01/2019</p>
		<p data-bbox="1350 327 1493 353">Pag. 7 di 31</p>

proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente, in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

❖ **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

La Residenza Sanitaria, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura accreditata definitivamente con il Sistema Sanitario Nazionale, è impegnato nell'erogazione di servizi aggiornati dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e le metodiche accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

Oltre che:

❖ **RISPETTO DELL'UTENTE:**

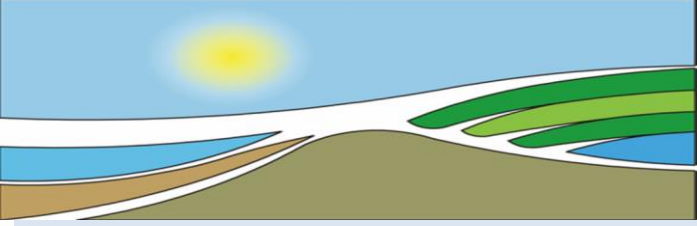
Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che opera all'interno della Residenza Sanitaria.

❖ **RISPETTO DELLA PRIVACY:**

Ai pazienti che si rivolgono alla nostra Residenza Sanitaria vengono fornite informazioni riguardanti il loro stato di salute, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (DLgs n°196 del 30.06.2003, come aggiornato dalle indicazioni dal REG UE 2016/679 e D.Lgs 101/2018). Villa Sempliciano garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia della Cartella Clinica può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

❖ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

Villa Sempliciano presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale, con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre, è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

 <p data-bbox="193 344 695 371">VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	<p data-bbox="895 230 1206 257">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p data-bbox="1358 125 1490 241">Rev. 5 del 16/01/2019</p>
		<p data-bbox="1353 327 1493 353">Pag. 8 di 31</p>

❖ **DOVERI DELL'UTENTE:**

Al paziente e ai suoi familiari corre l'obbligo di adeguarsi, con buona disponibilità, alle regole ed alle disposizioni vigenti nella Residenza Sanitaria, al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone rendendo più efficace l'attività del personale addetto.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La R.S. si compone di n° 40 posti letto organizzati su due moduli e si articola su tre piani fuori terra e un piano seminterrato.

All'interno è stato previsto l'ascensore montalettighe.

Piano seminterrato: hall con reception, uffici amministrativi, Direzione Sanitaria, uffici di assistenza sociale e psicologia, Cappella.

Piano terra: medicheria pronto soccorso, locali per attrezzature per prestazioni ambulatoriali e valutazioni specifiche, portineria, cucina, area destinata all'erogazione delle attività di riabilitazione, sala polivalente.

Primo piano: modulo con 20 posti letto e un angolo cucina.

Secondo piano: modulo con 20 posti letto e angolo cucina.

Tutte le camere sono attrezzate per accogliere uno o due ospiti e sono dotate di bagno autonomo.

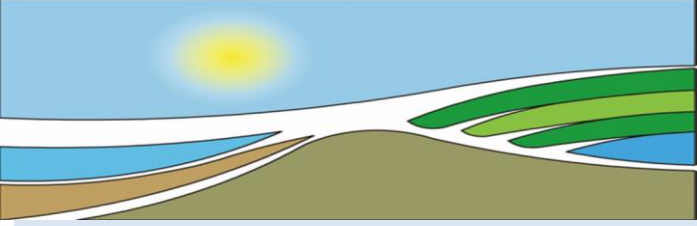
STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione, che definisce le responsabilità, l'autorità e dirige e verifica tutte le attività.

A monte del servizio di assistenza sono stati individuati:

- **Il Direttore Sanitario** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie)
- **Il Direttore amministrativo** (si occupa dell'amministrazione della Residenza Sanitaria)

Le generalità, le qualifiche ed il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato a seguito di ogni variazione.

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 9 di 31

MODALITA' DI ACCESSO ALLA RESIDENZA SANITARIA

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

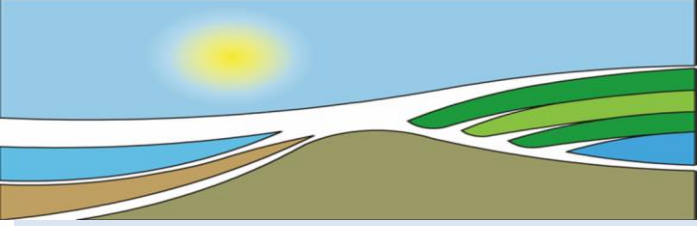
Le persone arruolabili presentano quindi una necessità di medio livello di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello alto/medio di assistenza tutelare ed alberghiera. Le persone arruolabili in RSA possono presentare contemporaneamente i seguenti criteri di eleggibilità:

- **Condizioni funzionali** compromesse tali da determinare la completa o parziale non autosufficienza
- **Condizioni sanitarie** caratterizzate da co-morbidità tali da non richiedere cure intensive ospedaliere
- **Condizioni socio-ambientali** che non consentono la permanenza al domicilio sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali
- **Condizioni cliniche** che non consentono il trasferimento quotidiano dal proprio domicilio verso una struttura semiresidenziale senza pregiudizio per lo stato di salute o l'accoglienza in strutture residenziali a carattere sociale
- Necessità di **medio/alto livello di assistenza** sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello di assistenza tutelare di diversa intensità

All'interno della RSA sono garantiti anche i ricoveri temporanei che rispondono ad un bisogno temporaneo o programmato di assistenza di norma per un massimo di 30 giorni.

Ai ricoveri temporanei accedono:

- **Soggetti non autosufficienti**, normalmente assistiti in ambito familiare ed eventualmente

 <p data-bbox="193 344 695 371">VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	<p data-bbox="895 230 1206 257">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p data-bbox="1358 125 1490 241">Rev. 5 del 16/01/2019</p>
		<p data-bbox="1342 327 1501 353">Pag. 10 di 31</p>

inseriti nel circuito delle cure domiciliari, per esigenze anche di mero sollievo delle famiglie stesse dal carico di cura e assistenza. In questo caso sono definiti ricoveri di sollievo e possono ripetersi per un massimo di tre volte in un anno per lo stesso paziente;

- Soggetti **dimessi dalle UU.OO.** Ospedaliere, anche di case di cura, non immediatamente assistibili a domicilio e che necessitano di assistenza e/o riabilitazione e per i quali a causa delle condizioni di salute o delle condizioni socio-ambientali non è possibile nell'immediato elaborare un progetto riabilitativo.

L'inserimento in RSA successivamente ad un ricovero ospedaliero, per un periodo di norma non superiore a 30 giorni e nell'ambito di programmi di dimissione ospedaliera, va intesa come garanzia di continuità assistenziale e gestito come dimissione protetta.

Come accedere ai nostri servizi

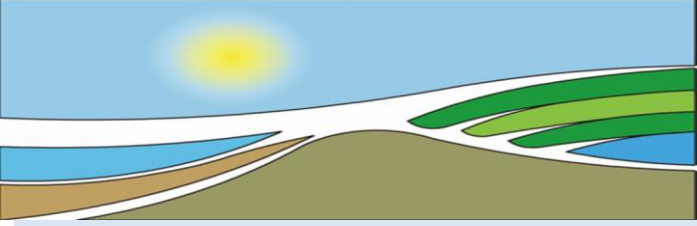
Centro assicura agli utenti le consulenze specialistiche necessarie e/o desiderate. Queste sono garantite da medici operanti nello stesso Centro. La segreteria assegna il paziente, che necessita della prima visita specialistica al Medico Specialista o al Direttore Sanitario, riportando il nominativo del paziente nell'Agenda appuntamenti dedicata agli specialisti, custodita in Accettazione.

L'assegnazione viene effettuata rispettando gli orari di disponibilità dei medici e ove possibile, le esigenze del paziente. L'orario viene comunicato al paziente, per iscritto, mediante un biglietto preimpostato con dati del centro e orari. L'accesso alla è effettuato previa valutazione multidimensionale, ai fini della presa in carico integrata dell'utente e della definizione del progetto sociosanitario personalizzato, comprensivo di progetto riabilitativo.

Esso avviene attraverso la procedura di accesso ordinario (richiesta dal diretto interessato, dal familiare, dal MMG, dei servizi sociali) o per dimissione protetta/programmata. Il paziente può accedere a questo setting da strutture di ricovero per acuti (ospedali o case di cura), strutture post-acuzie, domicilio, da altro setting assistenziale.

In caso di accesso ordinario in RSA, la richiesta per l'accesso è effettuata da uno dei seguenti soggetti alla P.U.A.:

- del singolo cittadino interessato;
- da un familiare, parente o componente della rete informale (es. vicinato)
- da un tutore giuridico;
- da Servizi sanitari (UO distrettuali etc, strutture residenziali)

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 11 di 31

- da altri servizi sociali dell'ambito territoriale
- MMG

La richiesta deve essere effettuata attraverso la specifica modulistica, prevista dal Regolamento di Accesso condivisa tra l'ASL e l'Ambito Territoriale e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- Dati Anagrafici del cittadino e recapiti
- Indicazione di chi ha effettuato la richiesta
- Tipo di bisogno/domanda espressa/verbalizzata (in sintesi)
- Invio indiretto ai servizi sanitari o sociali nel caso di bisogno semplice
- Attivazione del percorso integrato di presa in carico del bisogno complesso

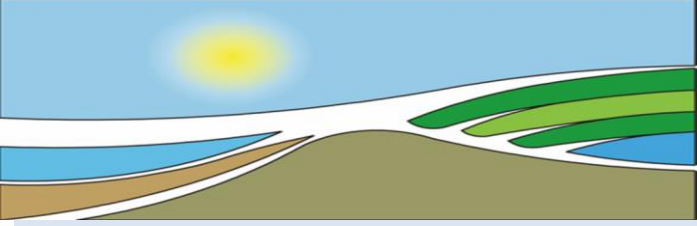
Nel caso la richiesta per l'accesso sia effettuata dal MMG o da uno dei servizi sanitari distrettuali, contestualmente questi provvederanno a redigere ed inviare alla P.U.A. la scheda A o B della S.Va.M.Di. a seconda se chi richieda l'accesso sia il MMG o il medico specialista dei servizi sanitari distrettuali. È compito della PUA raccogliere e collezionare tutta la documentazione utile.

In seguito alla valutazione della richiesta, nel caso in cui sussistano i criteri di eleggibilità, la PUA attiva il percorso integrato di valutazione multidimensionale, attiva l'UVI e, nel caso specifico invia alla UO Distrettuale competente che provvede a formulare la proposta di Ammissione, attraverso la specifica modulistica già elaborata ed in uso, in raccordo con il MMG, stante il consenso informato ed il rispetto della privacy dell'interessato.

La proposta di ammissione contiene, oltre alle informazioni già presenti nella richiesta di accesso le seguenti informazioni:

- Bisogno/problema rilevato
- Prima valutazione sulla presenza dei requisiti
- Prima ipotesi di intervento mirato
- Tempi di attivazione dell'UVI
- Consenso informato da parte della persona o suo tutore giuridico

La valutazione multidimensionale, ossia l'analisi dettagliata delle problematiche sanitarie, assistenziali, tutelari, psicologiche e socio-economiche, rappresenta l'atto prioritario ed ineludibile ai fini della definizione del Progetto Sociosanitario Personalizzato, necessario per l'accesso in RSA.

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 12 di 31

Essa è effettuata dall'Unità di Valutazione integrata del distretto di residenza del paziente (UVI) con competenze multi-disciplinari, in grado di individuare le esigenze delle persone che presentano situazioni problematiche complesse, in cui è inscindibile il bisogno sanitario da quello sociale.

La UVI svolge i seguenti compiti:

- Effettua la valutazione multidimensionale del grado di autosufficienza e dei bisogni assistenziali del paziente e del suo nucleo familiare (valutazione 2° livello)
- Elabora il PAI, che deve essere condiviso e sottoscritto dall'assistito o suo tutore nel rispetto delle norme in materia di privacy e tutela
- Programma la rivalutazione periodica
- Aggiorna o modifica il PAI in sede di rivalutazione in relazione agli esiti e ai risultati conseguiti

La valutazione è effettuata con la scheda SVAMDI e eventuali altri strumenti, inclusa indagine clinica e osservazione. La stessa valutazione è articolata in:

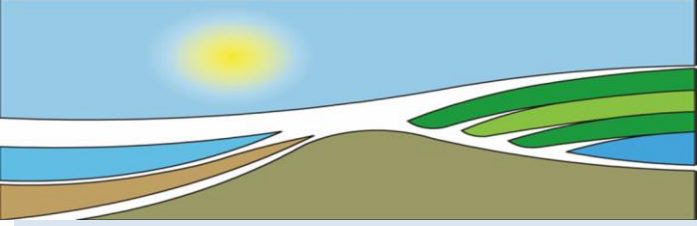
- Valutazione sanitaria
- Valutazione specialistica
- Valutazione sociale
- Sintesi attività evolutiva
- Rilevazione dei bisogni/necessità assistenziali

La valutazione multidimensionale si concretizza nell'appropriata presa in carico della persona, che di norma deve avvenire entro 20 giorni dalla richiesta di accesso, attraverso la redazione da parte del Progetto Personalizzato e del Piano Esecutivo, condiviso e sottoscritto dall'assistito o dal tutore.

Progetto Assistenziale Individualizzato

Il Progetto Assistenziale Individualizzato deve definire esplicitamente e in maniera analitica, in rapporto al bisogno accertato:

- La tipologia di servizi e prestazioni sociali e sanitarie da erogare, modalità di erogazione, livello di intensità (alto, medio-basso) dell'intervento e le figure professionali impegnate;
- Le competenze e funzioni del responsabile della presa in carico delle figure di riferimento
- Le competenze e funzioni del referente familiare
- Competenze e responsabilità di spesa

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 13 di 31

- Durata del progetto, con previsione di una verifica intermedia e finale
- Modalità di dimissione in relazione alla verifica del raggiungimento degli obiettivi
- Consenso del cittadino interessato, o dei familiari, o di un tutore giuridico o di altri terzi disponibili a partecipare al progetto Assistenziale Individualizzato, anche per l'eventuale quota di compartecipazione alla spesa

La struttura in apposito fascicolo relativo all'ospite (cd. Fascicolo Personale), conserva il PAI e tutta la documentazione relativa all'assistito (richiesta, proposta di ammissione, certificazioni, schede di valutazione, cartella, revisioni del progetto, piano esecutivo, etc...)

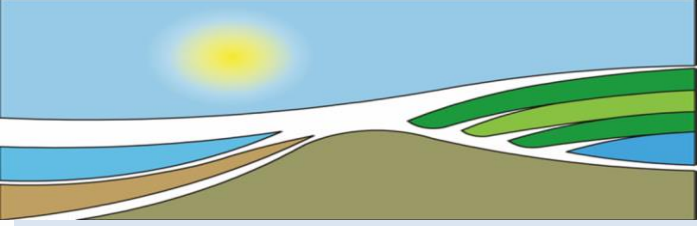
Piano Esecutivo

Il piano esecutivo è lo strumento operativo elaborato dall'equipe e descrive puntualmente:

- Azioni specifiche, tipologia delle prestazioni e figure professionali impegnate
- Quantità, modalità, frequenza e durata di ogni tipologia di intervento/prestazione, necessari al raggiungimento degli esiti desiderati
- Fornitura di presidi, ausili, farmaci e materiali vari
- Strumenti e tempi per il monitoraggio e per la valutazione del piano (risultati osservati in relazione a risultati attesi)
- Durata complessiva del piano
- Modalità di verifica delle attività svolte

Il Piano Esecutivo è condiviso con l'UVI, il Case Manager o con il CDCD nel caso di soggetti affetti da demenze. Deve essere anche comunicato a cura della struttura alla UO Competente.

Per le attività di monitoraggio e di verifica degli output di progetto il piano esecutivo è inviato anche all'UVI.

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 14 di 31

Procedura di Accesso in Dimissione “Programmata”

Per “**dimissione protetta**” si intende l’insieme delle azioni che costituiscono il processo di passaggio organizzato di un paziente da un setting di cura ad un altro. Il processo delle dimissioni protette richiede un’attenta programmazione, un coordinamento efficace e una comunicazione fluida tra i due poli del trasferimento, in questo caso il reparto ospedaliero (casa di cura, P.O., A.O.R.N) che dimette e il territorio/distretto.

Caratteristica fondamentale della dimissione protetta è quella di essere una dimissione programmata, pertanto preordinata e concordata con il paziente, i familiari, oltre che con il distretto di residenza; pertanto la dimissione protetta segue una procedura che ha lo scopo di sviluppare l’integrazione delle figure sanitarie ospedaliere e delle figure socio-sanitarie del territorio in un percorso unico di cura.

Nel processo di dimissioni protetta ciascun attore ha un ruolo ed una funzione definita, nonché dei tempi e degli strumenti specifici che garantiscono la validità del processo stesso.

La dimissione protetta segue i seguenti passi:

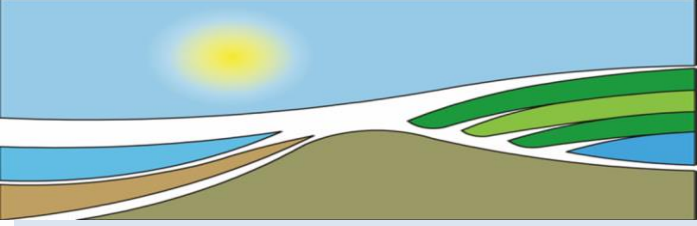
- Segnalazione/richiesta di ammissione in RSA-RD3
- Condivisione dell’utente/care giver
- Valutazione multidisciplinare e multidimensionale
- Individuazione della RSA RD3
- Redazione ed elaborazione del PAI
- Fornitura presidi, ausili, farmaci
- Dimissione

Tali fasi non sono da intendersi esclusivamente come sequenziali, ma anche concomitanti nel loro susseguirsi

La durata dei ricoveri in RSA R3 è di norma di 30 giorni.

Per i soggetti in dimissione da una struttura di ricovero ospedaliero, l’individuazione di questo setting per un periodo non superiore a 30 giorni risulta appropriato in presenza di:

- persona con disabilità valutata dall’equipe riabilitativa ospedaliera come non modificabile, non bisognevole di riabilitazione intensiva o estensiva post-acuta, con necessità di assistenza e privo di adeguato supporto familiare e domiciliare
- soggetto che necessita di assistenza e riabilitazione post-acuta per il quale, a causa delle condizioni di salute, non è immediatamente possibile elaborare il relativo progetto riabilitativo e

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 15 di 31

che per le condizioni socio-ambientali non è immediatamente assistibile a domicilio o in altro setting assistenziale.

Nel periodo di permanenza nella RSA i servizi sociali e sanitari devono attivare le procedure per rendere possibile il rientro a domicilio alla scadenza del ricovero, ovvero le azioni necessarie alla valutazione per il trasferimento ad altro setting assistenziale, ivi inclusa la permanenza in regime ordinario in RSA.

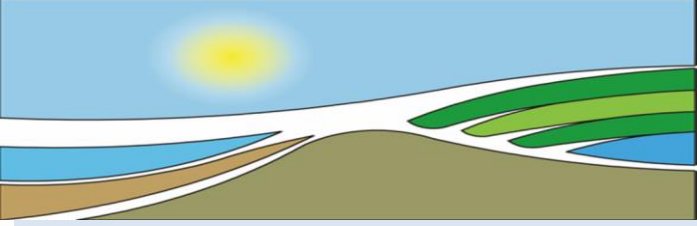
Il Direttore del reparto, accertate le condizioni cliniche ed i bisogni assistenziali

- Convoca il paziente e la famiglia per informare della procedura di dimissione e verifica l'impossibilità a dimettere a domicilio per carenza di adeguato supporto familiare anche in relazione alla condizione clinica, avvia la procedura di dimissione programmata in RSA
- Invia al Direttore del distretto di residenza dell'utente e al referente distrettuale di integrazione sociosanitaria, la proposta di ammissione in RSA-RD3 corredandola di relazione contenente la diagnosi, il consenso dei familiari, l'indicazione di ausili, protesi e trattamenti farmacologici e terapeutici necessari
- Segnala eventualmente ai servizi sociali del comune di residenza.

Il Direttore del distretto di residenza, ricevuta la richiesta:

- Attiva l'UVI e contestualmente individua la struttura RSA (possibilmente nel distretto del paziente) e ne richiede la disponibilità, entro 3 giorni dalla richiesta di ammissione. Nel caso in cui la struttura non insista nel distretto di residenza, coinvolge il direttore del distretto sul quale insiste la RSA, al fine di verificare ed acquisire la disponibilità e l'autorizzazione all'ammissione
- Acquisisce il parere favorevole del direttore sanitario della RSA (disponibilità all'ammissione)
- Comunica il nome della RSA disponibile al Direttore Sanitario responsabile clinico del caso della struttura che dimette e all'utente e garantisce il trasferimento in struttura
- Il direttore del distretto emette autorizzazione al ricovero in RSA
- Per il soggetto con necessità di assistenza e riabilitazione post-acuta, per il quale, a causa delle condizioni di salute non è possibile elaborare il progetto riabilitativo e che non è immediatamente assistibile a domicilio, prevede gli adempimenti connessi al successivo accesso del paziente alla struttura di riabilitazione prescelte previa implementazione del progetto riabilitativo sulla base della valutazione del bisogno riabilitativo.

In RSA può, a questo punto, arrivare la valutazione multidimensionale (effettuata con carattere di urgenza) o la disposizione della UO Distrettuale che dispone il ricovero in RSA, con riserva di completare la valutazione multidimensionale entro 20 giorni dall'inserimento in struttura.

 <p data-bbox="188 344 695 371">VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	<p data-bbox="896 228 1206 255">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p data-bbox="1353 120 1490 237">Rev. 5 del 16/01/2019</p>
		<p data-bbox="1343 327 1500 353">Pag. 16 di 31</p>

Si sottolinea che la fornitura dei farmaci, almeno per il primo ciclo di terapia dopo la dimissione, deve essere effettuata dalla Farmacia della struttura che dimette.

I farmaci devono essere compresi nel Prontuario Farmaceutico e PTOR (salvo eccezioni formalizzate per iscritto e per particolari necessità cliniche) in modo da consentirne la prosecuzione della fornitura gratuita, anche dopo il primo ciclo di terapia, da parte della Farmacia territoriale su cui incide la struttura.

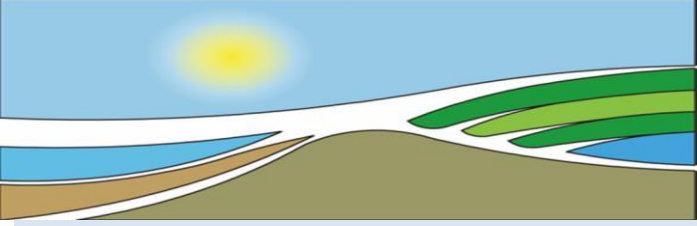
Nel caso siano presenti farmaci che richiedono particolari tipologie di somministrazione, cui non può provvedere il personale in RSA, la struttura che dimette concorda con il Distretto e la struttura che dimette un protocollo operativo in cui il Distretto Sanitario garantisce il personale qualificato per la somministrazione del farmaco individuato nel piano terapeutico.

Il Distretto può anche concordare con la struttura le condizioni perché la stessa provveda alla somministrazione, garantendo il personale e le modalità idonee.

L'accoglienza

L'accoglienza degli utenti mira a garantire la continuità dello stile di vita del paziente e del suo sistema di relazioni familiari. E' previsto un colloquio d'ingresso con l'assistente sociale della struttura con lo scopo di realizzare un primo momento di conoscenza reciproca, ed in particolare per individuare i bisogni, gli interessi, le attese dell'ospite.

All'interno della RS è attivo il Servizio Sociale il Lunedì il Mercoledì e il Venerdì per fornire tutte le informazioni sulla Residenza e sulle modalità e tempistiche di ingresso degli ospiti.

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 17 di 31

COME LAVORIAMO

L'organizzazione attuale è frutto di una evoluzione storica che ci ha portato ad individuare e scegliere la metodologia del lavoro di equipe in modo che sia multidisciplinare la capacità di attenzione, osservazione e risposta ai ritmi, bisogni e desideri di ogni ospite e che l'ambiente di vita dell'ospite diventi casa.

I nostri punti di forza pertanto sono:

- la valorizzazione del lavoro di equipe;
- i piani di assistenza individualizzata, frutto delle settimanali riunioni d'equipe per la valutazione e la verifica dei piani in essere;
- l'attenzione alla formazione e all'aggiornamento del personale;
- la collaborazione e l'integrazione con i servizi del territorio, con i medici di Medicina generale, la ASL e le Aziende Ospedaliere;
- il coinvolgimento dei familiari.

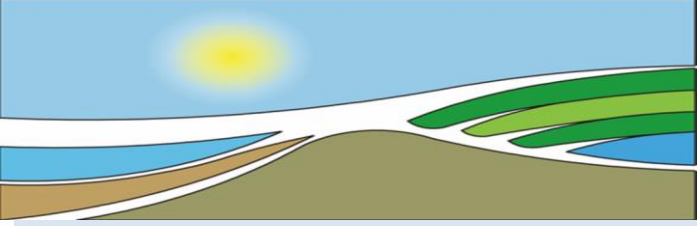
Giornata tipo dell'ospite.

La giornata dell'ospite della RS si articola nei seguenti momenti:

- alle h. 6.30 circa il personale di assistenza inizia ad effettuare le operazioni di mobilitazione, di igiene personale e di vestizione degli ospiti;
- fra le h. 8.00 e le 9.00 gli ospiti consumano la colazione;
- nell'arco della mattinata si svolgono le principali attività di animazione (momenti ludici, creativi e culturali) in gruppo o individuali. Le attività sono condotte dagli animatori affiancati dal personale di assistenza. Negli stessi orari si concentrano anche attività di riabilitazione (ginnastica, fisioterapia) quelle di assistenza infermieristica (terapia e medicazioni) assieme alle visite mediche di controllo;

dalle h. 12.00 alle 13.30 gli ospiti consumano il pranzo al termine del quale sono riaccompagnati in camera per un breve riposo pomeridiano;

- alle h. 15.30 circa viene servita la merenda. Nel pomeriggio si intensificano i momenti di visita dei familiari, proseguono sia le attività di riabilitazione sia quelle di animazione;
- alle h. 18.00 circa viene servita la cena;
- gli ospiti sono accompagnati nelle loro camere entro le h.20.00;

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 18 di 31

- gli ospiti che lo gradiscono possono guardare la televisione in soggiorno o intrattenersi negli spazi comuni.

LE NOSTRE FINALITÀ

1. Fornire un intervento unitario e globale volto alla cura della persona disabile;
2. Promuovere e favorire ogni intervento volto alla tutela della salute e del benessere dell'ospite, soprattutto per quanto attiene alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali.

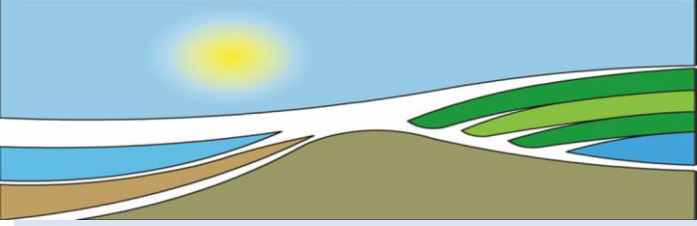
SERVIZI INTERNI DI VILLA SIMPLICIANO

SERVIZI DI ASSISTENZA SANITARIA

- **L'assistenza medica** è a cura del medico di medicina generale dell'ospite. Compito principale del medico è valutare lo stato complessivo di salute per definire il programma di cure, le visite, gli esami diagnostici, la terapia farmacologica. La struttura si avvale della consulenza di medici specialisti convenzionati dell'ASL NA 3 Sud.
- **L'assistenza infermieristica** è prestata da infermieri professionali regolarmente iscritti all'Albo professionale, Identifica i bisogni dell'utente, formula adeguati obiettivi di prevenzione e cura collaborando con il medico di base,

- **Oneri a carico del paziente**

Le spese sanitarie non coperte dal S.S.N. sono: farmaci non mutuabili di fascia C non attinenti alla patologia per cui il paziente è stato ricoverato, visite specialistiche, materiale sanitario e il trasporto in ambulanza per eventuali emergenze. Le prestazioni erogate sono corrisposte per il 50% dalla competente ASL, il restante 50% della tariffa è a carico dei Comuni/Ambiti territoriali di residenza dei pazienti, con l'eventuale compartecipazione dell'utente da stabilirsi tassativamente secondo i criteri stabiliti dalla Legge Regionale n. 11/2007 art. 8, comma 1, lett. E, dalla Legge Regionale 05/13 comma 34, così come disciplinate dalle DGRC 134/13 punto 13.2, dal DGRC 869 del 29/12/15 punto IV.2.3 e dalle "Linee Guida" di cui al DCA n. 110 del 2014. I Comuni/Ambiti territoriali possono approvare criteri e soglie di esenzione alternative rispetto a quelle inderogabili previste dalla normativa regionale, ma solo se più favorevoli all'utente.

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 19 di 31

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Nella RS opera tutti i giorni feriali una psicologa, con il compito di intervenire nel programma riabilitativo del paziente con valutazione diagnostica oggettiva e intervento individuale, di gruppo o familiare.

ASSISTENZA SOCIALE

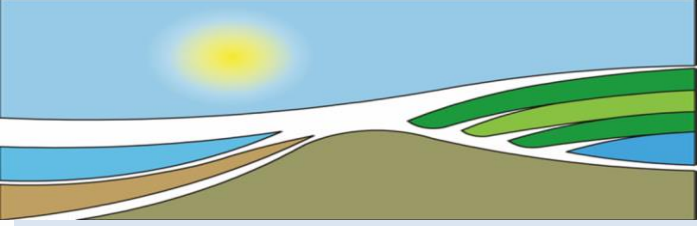
L'assistente sociale ha il compito di contattare le istituzioni (Associazioni, comuni, ASL, istituti, ecc.) al fine di svolgere all'interno della RS il proprio ruolo tecnico-professionale a disposizione dei pazienti e delle loro famiglie.

ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

Il servizio di animazione ha lo scopo di:

- Stimolare e mantenere, nel rispetto dell'identità individuale, le abilità psicologiche e fisiche del paziente.
- Adottare una modalità riabilitativa diffusa alle attività della vita quotidiana, al fine di mantenere le capacità residue e contrastare il processo involutivo.
- Facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere alla persona all'interno della residenza.

La progettazione tiene conto delle richieste, degli interessi, delle capacità e dei bisogni espressi dagli anziani. Le attività di animazione, a tipo esemplificativo, sono: lettura dei giornali, riattivazione cognitiva, attività manuali o creative, utilizzo degli spazi esterni delle strutture, uscite organizzate per gruppi e/o individuali. In occasione di particolari ricorrenze e delle festività tradizionali sono organizzati momenti di animazione. Le feste rappresentano un momento importante di incontro con i familiari e con le associazioni territoriali.

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 20 di 31

SERVIZIO DI TERAPIA OCCUPAZIONALE

La terapia occupazionale mira al trattamento delle condizioni fisiche, psichiche e psichiatriche attraverso attività specifiche allo scopo di aiutare le persone a raggiungere il loro massimo livello di funzione e di indipendenza in tutti gli aspetti della vita quotidiana.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

Ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psico-fisiche del paziente sia attraverso interventi gestiti direttamente dal terapeuta della riabilitazione, sia fornendo attività di consulenza agli altri operatori per rendere riabilitative le attività di vita quotidiana. In clinica sono previste attività motorie che si avvalgono di spazi interni alla struttura (palestra attrezzata) e di spazi esterni. La terapia motoria è finalizzata al recupero o al mantenimento delle funzioni motorie carenti e all'acquisizione della abilità necessaria allo svolgimento di attività quotidiane in particolare all'autonomia della persona. L'attività riabilitativa, che si struttura in movimento attivo e passivo, viene svolta in un numero di sedute stabilite in relazione al tipo di problema dell'ospite.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

L'assistenza è garantita da operatori socio-assistenziali (OSA) e da operatori socio-sanitari (OSS). Il servizio è diretto a migliorare e mantenere le capacità residue della persona senza sostituirsi ad essa, dove è possibile, e al soddisfacimento dei bisogni primari dove si rendesse opportuno.

Il servizio riguarda:

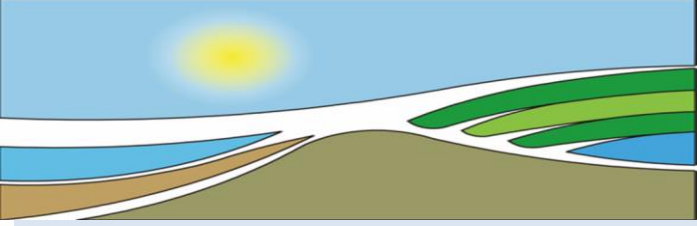
- Igiene personale e cura della persona
- Assunzione dei pasti
- Cura della camera e degli effetti personali

SERVIZI ALBERGHIERI

I pasti vengono preparati internamente alla struttura.

Il servizio di ristorazione garantisce un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche e a particolari problemi di masticazione e deglutizione e tiene conto del gradimento dell'anziano.

Il consumo dei pasti si svolge in ambienti accoglienti e opportunamente attrezzati e curati. Il menù varia giornalmente e propone più possibilità di scelta.

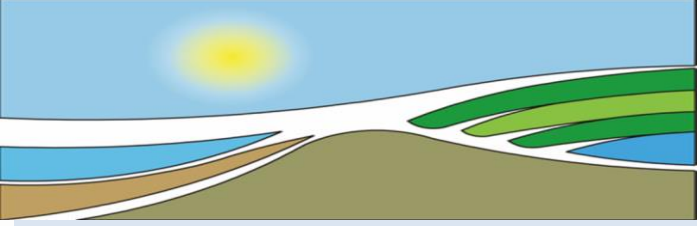
 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 21 di 31

Un menù tipo è così composto:

- Colazione a scelta tra:
 - latte, caffè d'orzo, tè, caffè
 - fette biscottate, biscotti, pane fresco
- Pranzo e cena:
- piatto del giorno fra due scelte
- pasta o riso in bianco
- pastina in brodo
- semolino
- Secondo piatto a scelta tra:
 - piatto del giorno fra due scelte
 - manzo o pollo bollito
 - pesce o uova
 - formaggi o affettati
- Contorno a scelta tra:
 - verdura cruda o cotta fra due scelte
 - patate bollite
- Frutta
 - frutta fresca di stagione
 - frutta cotta
- Merenda mattina/pomeriggio

LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia, affidato a una ditta esterna, provvede al lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe etc.) e dei capi personali dell'ospite che deve essere appositamente siglata. Si richiede che i familiari garantiscano un' adeguata dotazione di biancheria e abiti personali, nonché la sostituzione dei capi usurati. Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio, per la tipologia di lavaggio effettuato con macchinari industriali ad acqua e temperature elevate, non idonee al trattamento del capo delicato ma che garantiscono igiene e sicurezza alla comunità.

 <p data-bbox="193 344 695 367">VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	<p data-bbox="895 230 1206 259">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p data-bbox="1355 125 1490 241">Rev. 5 del 16/01/2019</p>
	<p data-bbox="1342 327 1501 356">Pag. 22 di 31</p>	

PULIZIE

Il servizio di pulizia assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura; in particolare garantisce la pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni, degli spazi e dei servizi comuni. Ove necessario, sono previsti interventi ripetuti durante la giornata.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E BARBIERE

Il servizio di barbiere viene effettuato tre volte a settimana e su richiesta dell'ospite. Il servizio di parrucchiere viene effettuato una volta a settimana e su richiesta dell'ospite.

SERVIZIO TRASPORTO

Il servizio di trasporto viene utilizzato in forma collettiva nell'ambito dell'attività di animazione e per l'accompagnamento a visite mediche dove è possibile viene promosso l'intervento dei familiari a sostegno dell'ospite.

IL TELEFONO

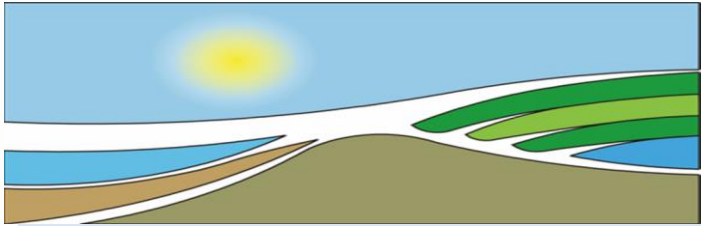
E' possibile utilizzare il telefono della struttura tutti i giorni della settimana.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Nella casa di cura è assicurata l'assistenza religiosa cattolica presso la cappella. Durante le festività viene officiata la Santa Messa e si provvede a fornire ai degenti i Sacramenti ed un conforto spirituale. Per i fedeli di altre religioni potrà essere fatta esplicita richiesta alla Direzione Sanitaria della RS.

RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

All'ingresso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dalla normativa vigente. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante le visite e le terapie. La struttura lavora conformemente al Reg Ue 2016/679 ed ha nominato un Data Protection Officer nella persone del Sig. Marco Izzo

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 23 di 31

NOTIZIE UTILI

RESIDENZA SANITARIA "PITAGORA" SRL	Via C. Colombo, 76 - 80062, Meta (Napoli)
INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI	tel. :081 3500485 fax: 081 5321667 tel. pubblico: 081 5321075

Accettazione ricoveri: il degente o il familiare è tenuto a consegnare all'Assistente Sociale, al momento del ricovero: Carta d'identità non scaduta ma in originale, codice fiscale in originale, tessera sanitaria originale, estratto di nascita, certificato di residenza e stato di famiglia in originale, fotocopia del libretto di pensione, esenzione ticket e/o patologia in originale, decreto di invalidità, decreto nomina tutore, presentazione del Medico di base con diagnosi ed eventuale terapia datata e firmata.

Per il rilascio certificati: copie di cartelle cliniche o documentazione varia è necessaria la seguente procedura:

1. richiesta della specifica documentazione da lasciare in Amministrazione
2. pagamento presso l'ufficio addetto di euro cinque/16 per ogni copia di cartella clinica richiesta
3. il ritiro è previsto entro sette giorni dalla data della richiesta

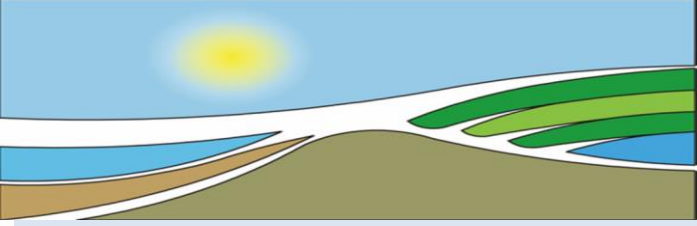
ORARIO DI RICEVIMENTO

Direttore Sanitario: Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00

Referente Amministrativo: Tutti i giorni feriali dalle ore 08,00 alle ore 14,00 – dalle ore 14,00 alle 18,00

Assistente Sociale: Lunedì, mercoledì e venerdì mattina dalle ore 08,30 alle 14,30

Psicologa: tutti i giorni feriali dalle ore 08,00 alle ore 14,00

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 24 di 31

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Amministrazione della Residenza Sanitaria "Pitagora Srl" è costantemente impegnata a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti.

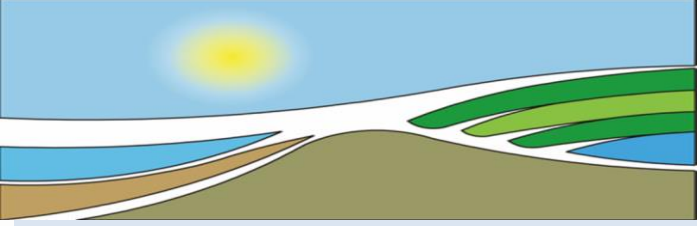
La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Piano delle Attività ed attraverso le procedure e i protocolli aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici e affisso in bacheca per garantirne la visione agli utenti.

 <p data-bbox="193 344 695 371">VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	<p data-bbox="895 230 1206 257">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p data-bbox="1358 125 1490 241">Rev. 5 del 16/01/2019</p> <p data-bbox="1342 327 1501 353">Pag. 25 di 31</p>
--	--	---

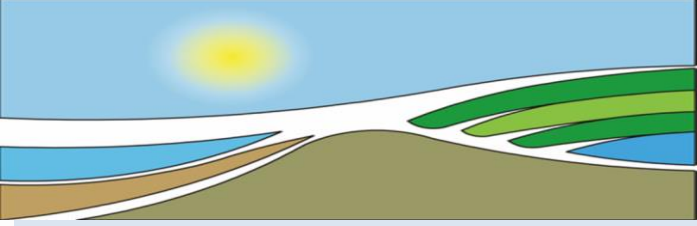
STANDARDS DI QUALITÀ GENERALI

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che la Residenza Sanitaria assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale (LR n 1/2006 "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" – DGRC n 880/2006 e DGRC n 170 del 10.2.2007 "Piano Regionale contenimento tempi di Attesa"), sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standards.

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 26 di 31

STANDARDS PER L'ORIENTAMENTO, L'ACCOGLIENZA, L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E L'INFORMAZIONE SUI SERVIZI

- **Disponibilità di una segnaletica interna**

La Residenza Sanitaria dispone di una segnaletica chiara e comprensibile, per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi, ed adotta una procedura per la mobilitazione attiva e passiva degli utenti.

- **Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari**

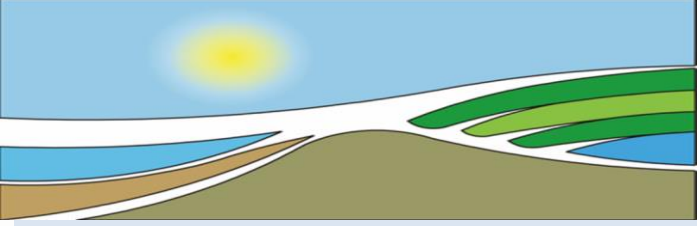
Al momento del primo accesso, all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal D. Lgs 196/2003. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente è richiesto il consenso informato.

Per fornire ragguagli immediati riguardanti le modalità e gli orari di accesso alla struttura - sia per l'erogazione delle prestazioni che per il ritiro dei referti - la Residenza Sanitaria mette a disposizione degli utenti l'opuscolo informativo, riportante, tra l'altro, tutti i riferimenti utili per richiesta d'informazioni e prenotazioni.

Per informazioni attinenti alle prestazioni erogate, all'utente è messo a disposizione l'elenco delle prestazioni, che informa circa le prestazioni erogate dalla Residenza Sanitaria in convenzione o in regime privato, le metodiche utilizzate e le tariffe applicate.

- **Tempo di risposta al reclamo**

La Residenza Sanitaria, essendosi dotato di schede per il reclamo e per la rilevazione della soddisfazione degli utenti, prende in carico tutti i suggerimenti per il miglioramento del proprio servizio e riporta gli eventuali reclami in un apposito registro, prevedendo azioni preventive e correttive, atte a risolvere la non conformità rilevata. In caso di reclamo, la Residenza Sanitaria provvede a rispondere entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 27 di 31

STANDARDS PER LA PERSONALIZZAZIONE E L'UMANIZZAZIONE DEL TRATTAMENTO

- **Rispetto della normativa della privacy**

La Residenza Sanitaria, nello svolgimento delle proprie attività, garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del D.Lgs. n.196 del 30.06.2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018 e dal Reg Ue 2016/679

STANDARDS PER LE RELAZIONI COL PERSONALE

- **Riconoscibilità degli operatori**

La Residenza Sanitaria assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

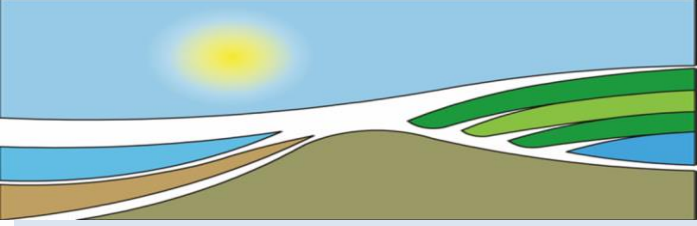
STANDARDS PER LA COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA

- **Consenso informato ed informazioni mediche**

Il paziente, all'atto dell'accettazione, è chiamato a compilare un modulo per il consenso informato, nel caso in cui la prestazione che si appresta a ricevere possa provocare possibili rischi per la salute. In qualunque momento l'utente può richiedere un colloquio con uno dei Responsabili della Residenza Sanitaria o col Direttore Sanitario, per ricevere ulteriori informazioni riguardanti i risultati delle analisi o per un consulto personalizzato, facendone semplice richiesta in accettazione.

STANDARDS PER LA PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 28 di 31

La Residenza Sanitaria garantisce che il personale in servizio sia in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- **Formazione continua degli operatori**

La Residenza Sanitaria assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori, predisponendo un piano formativo annuale, che tenga altresì conto del raggiungimento del numero di crediti ECM obbligatori.

COMFORT E PULIZIA DELLA STRUTTURA

Comfort

La Residenza Sanitaria è dotata di spazi accoglienti e comodi per le sale di attesa, di servizi igienici adeguati, di accessi facilitati per i disabili.

Igiene degli ambienti

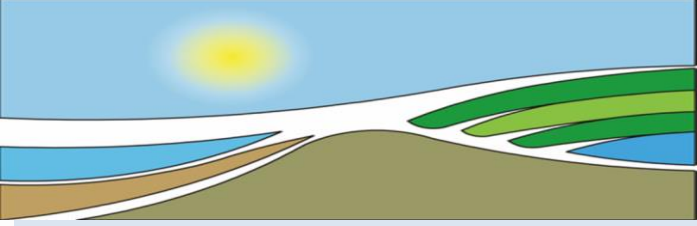
La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno è assicurata mediante procedura di sanificazione, consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

STANDARDS DI QUALITÀ SPECIFICI

Il Direttore Sanitario almeno una volta al mese effettua un controllo random sulle cartelle cliniche. Svolgiamo inoltre un costante lavoro di verifiche e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle vostre esigenze, al fine di un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità. Come punti di riferimento a garanzia della qualità del servizio, evidenziamo alcuni parametri importanti del servizio offerto:

Fattori di Qualità considerati nella Carta dei Servizi:

- ❖ Informazione
- ❖ Rispetto dei tempi
- ❖ Gestione reclami
- ❖ Accoglienza e confort
- ❖ Presa in carico del paziente
- ❖ Visite di controllo
- ❖ Condizioni igienico-sanitarie

 <p data-bbox="193 344 695 371">VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	<p data-bbox="895 230 1206 257">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p data-bbox="1358 125 1490 241">Rev. 5 del 16/01/2019</p>
	<p data-bbox="1342 327 1501 353">Pag. 29 di 31</p>	

❖ Consenso informato

Strumenti di verifica

- Rilevazione a campione del rispetto dello standard sulle informazioni date all'utenza
- Rilevazione a campione del rispetto del trattamento dei dati sensibili
- Rilevazione sistematica del gradimento dell'utenza attraverso il questionario di gradimento, la gestione dei reclami e delle non conformità
- Rilevazione a campione del rispetto dei tempi di attesa per le visite di controllo

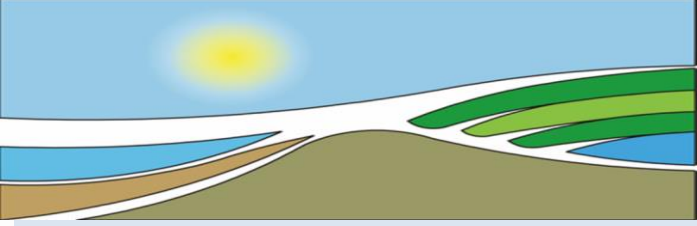
Le rilevazioni ci consentono di verificare continuamente il livello di Qualità dei nostri servizi ai fini anche del mantenimento ed aggiornamento del sistema di qualità implementato.

Gestione dei reclami

Siamo impegnati a fornirvi un servizio che soddisfi ogni vostra esigenza, qualora vi riteniate comunque insoddisfatti non esitate a contattarci e a segnalarci le vostre asserzioni ed eventuali reclami. Gli eventuali reclami possono essere comunicati mediante la compilazione dell'apposita "scheda di valutazione del servizio" (vedi allegato B) disponibile allo sportello di segreteria; in caso di difficoltà un operatore è a vostra disposizione per aiutarvi nella compilazione. Conseguentemente l'azienda provvederà a valutare la fondatezza delle segnalazioni e a comunicarvi poi l'esito della suddetta valutazione. Ove sia riscontrata la fondatezza della segnalazione, l'azienda provvederà alla sua risoluzione nei tempi e modi comunicati di volta in volta in base alle esigenze ed alla gravità della segnalazione. Sui servizi offerti garantiamo la riservatezza dell'anonimato.

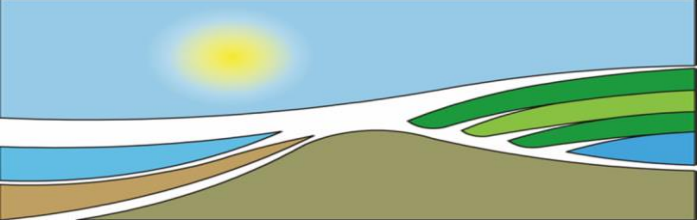
L'ambiente

Consideriamo il rispetto dell'ambiente come uno dei nostri valori di riferimento e, come operatori sanitari riteniamo di voler contribuire concretamente al miglioramento della qualità dell'ambientale attraverso l'utilizzo di materiali biodegradabili e riciclabili, nonché l'attenta gestione dello smaltimento dei rifiuti speciali che vengono trattati nell'osservanza della normativa vigente.

 <p>VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 5 del 16/01/2019
		Pag. 30 di 31

Regolamento interno di “Villa Sempliciano” per ospiti e familiari

- Si prega di osservare tutte le disposizioni della Direzione Sanitaria ed Amministrativa di “Villa Sempliciano” con particolare riferimento agli orari dei vari programmi giornalieri.
- L’accesso al centro per le visite ai degenti è consentito tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 12.00 al mattino e dalle ore 15.30 alle ore 16.30 il pomeriggio. I familiari comunicheranno il proprio arrivo all’Assistente Sociale e/o Psicologa, i quali provvederanno a far accompagnare l’ospite negli appositi spazi all’esterno del reparto.
- In caso di necessità, compatibilmente con le esigenze di assistenza e di cura degli ospiti è comunque garantito ai familiari l’accesso la struttura fuori orario, di giorno o di notte
- Si consiglia di depositare in reception oggetti preziosi o denaro che resteranno a completa disposizione dell’ospite.
- I farmaci personali vengono consegnati all’Infermiere professionale.
- Gli oggetti potenzialmente pericolosi quali coltelli, rasoi, lamette, martelli, chiodi, ecc., vengono riconsegnati ai familiari o depositati alla reception che li conserverà per tutta la durata della degenza.
- Eventuali richieste di cambiamenti di camera vanno esaminati ed autorizzati dell’èquipe medico-riabilitativa, previa autorizzazione del Direttore Sanitario.
- Su richiesta dell’ammalato o della sua famiglia potranno essere tenuti consulti medici o esami specifici previa autorizzazione del Direttore Sanitario.
- L’ingresso ai minori di anni 12 è consentito solo se accompagnati da adulti sotto loro responsabilità
- Si prega vivamente di non introdurre cibi preparati e/o confezionati e bevande se non in confezioni con data di scadenza evidenziata e previa autorizzazione del Direttore Sanitario.
- Le uscite con la famiglia vanno concordate con l’ Assistente Sociale.

 <p data-bbox="193 344 695 371">VILLA SIMPLICIANO- PITAGORA S.R.L.</p>	<p data-bbox="895 230 1206 257">CARTA DEI SERVIZI</p>	<p data-bbox="1358 125 1490 241">Rev. 5 del 16/01/2019</p>
		<p data-bbox="1342 327 1501 353">Pag. 31 di 31</p>

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte della Residenza Sanitaria e delle associazioni di volontariato delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti e operatori della Residenza Sanitaria ed è oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.