

ASSOCIAZIONE ISTITUTO REGINA VIRGINUM

CARTA DEI SERVIZI

ASSOCIAZIONE
ISTITUTO REGINA VIRGINUM
RSA "DON MICHELE CANNIZZO"

Convenzionato S.S.N. – Regione Siciliana
Via G.B. Vaccarini n° 31
MASCALUCIA (CT)

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	4
CENNI STORICI	4
FINALITÀ DELL'ASSOCIAZIONE	4
AUTORIZZAZIONI	5
MODALITA' DI ACCETTAZIONE AI FINI DEL RICOVERO.....	6
TRATTAMENTO IN REGIME DI RICOVERO	7
RELAZIONI CON I FAMILIARI	9
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E GESTIONE DEI RECLAMI.....	9
RELAZIONI CON IL PERSONALE DELLA STRUTTURA	10
PRIVACY.....	10
CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO	10
DIMISSIONI.....	10
ELENCO DEL PERSONALE.....	11
ATTREZZATURE	11
STANDARD DI QUALITA'.....	13
INFORMAZIONI/REGOLAMENTO PER IL RICOVERO	15

1. Presentazione della Carta dei Servizi Sanitari

Gentile Signora, Egregio Signore,

la Carta dei Servizi Sanitari è uno strumento finalizzato alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

L'Associazione intende creare un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'utente, al fine di migliorare la qualità dei Servizi offerti, rendendoli più efficienti e tempestivi, ma soprattutto più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

Crediamo che la nostra opera abbia come centro ed obiettivo l'uomo che da noi viene per ricevere aiuto e cura.

Crediamo che l'investire sulla formazione del personale per migliorare e qualificare l'assistenza siano elementi che consentono una crescita, positiva e consapevole, della qualità del servizio offerto.

Crediamo nella missione e nel dovere di assistere il paziente con disponibilità e prontezza e di prestare le cure con competenza.

Crediamo che questo Servizio debba essere reso in spirito di fraterna solidarietà, nel rispetto della dignità della persona umana e nel riconoscimento dei diritti del paziente.

Questi principi sono condivisi dai medici, dagli infermieri, dai tecnici, dagli impiegati, dagli operatori di tutti i reparti di degenza e di tutti i Servizi.

La Direzione, dal canto suo, è impegnata nei confronti di tutti i collaboratori per garantirne la crescita professionale, nel rispetto dei diritti e dei doveri reciproci e in conformità a questi principi.

Rendendoci disponibili ad accogliere eventuali suggerimenti, critiche e proposte, la ringraziamo per l'attenzione.

2. Principi fondamentali

I principi ispiratori dell'attività della RSA sono:

- **EGUAGLIANZA, IMPARZIALITA', CONTINUITA'**
- **DIRITTO DI SCELTA, PARTECIPAZIONE**
- **EFFICIENZA, EFFICACIA**

La struttura garantisce la concretizzazione di quanto sopra attraverso:

- L'accuratezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei singoli trattamenti e nella vigilanza sui malati
- L'adeguatezza delle cure e dell'assistenza al singolo malato, in rapporto alle sue personali esigenze
- La disponibilità a fornire i mezzi più idonei per giungere ad una veloce diagnosi ed una corretta terapia

La qualità dei Servizi è basata su fattori quali:

- la qualità dell'accoglienza e dell'assistenza sanitaria, il mantenimento delle relazioni umane e sociali, la garanzia del comfort e la pulizia.
- la trasparenza dei tempi di attesa, l'adeguatezza delle informazioni preventive.

3. Diritti e Doveri del Paziente

Il paziente ha diritto:

- ad una attenta assistenza e ad una cura completa.
- alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi.
- ad una informazione completa e comprensibile in merito alla malattia e alle cure prestategli.
- di conoscere i possibili trattamenti alternativi eseguibili in strutture.
- di presentare reclami o suggerimenti o proposte.

Il paziente ha il dovere, fondamentale, di collaborare, ove possibile, con i medici ed il personale per rendere più efficace la cura e più sereno il periodo di degenza.

Il paziente e/o i suoi familiari devono rispettare i regolamenti e le disposizioni dell'Associazione, a vantaggio della serietà dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi.

4. Cenni Storici

L'Associazione Istituto Regina Virginum viene fondata nel 1964 con il nome di "Associazione Istituto Regina Virginum Centro di Riabilitazione" da Don Michele Cannizzo.

Da oltre cinquant'anni l'attività è volta al recupero riabilitativo nei confronti della persona disabile, con la motivazione di individuare risposte reali ed adeguate alle problematiche legate alla disabilità e promuovere eventuali percorsi di integrazione ed inserimento sociale.

Dalla fondazione, l'impegno nel miglioramento della funzionalità strutturale e tecnica del Centro non conosce soste, con successivi ampliamenti ed adeguate ristrutturazioni.

L'Associazione ha conseguito la certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità nel 2004 per la "PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI PRESTAZIONI MEDICHE RIABILITATIVE IN REGIME AMBULATORIALE E DI DEGENZA". Tale certificazione si riferisce all'Istituto sito in Piano San Paolo e l'ambulatorio sito a Caltagirone.

La Direzione ha inteso, attraverso la certificazione del proprio sistema di gestione, assicurare la propria capacità di strutturarsi e gestire le proprie risorse ed i propri processi in modo da riconoscere e soddisfare determinati bisogni di qualità, quali ad esempio:

- i bisogni dei propri utenti,
- l'impegno a migliorare continuamente tale capacità;
- la conformità dei servizi ai requisiti esplicitati fra i bisogni del cliente.

Nell'ottobre del 2017, il consiglio direttivo dell'Associazione, ha deciso di acquistare una struttura residenziale assistita sita in Mascalucia accreditata alla Regione Sicilia con DA del 30.11.2007 per 30 posti letto composti da n. 2 moduli di 15 posti letto ciascuno per soggetti disabili fisici psichici o sensoriali.

5. Finalità della R.S.A.

L'Associazione Istituto Regina Virginum - RSA Don Michele Cannizzo è accreditata dal Servizio sanitario Nazionale.

Il ricovero/trattamento è consentito a soggetti disabili fisici psichici o sensoriali.

Le prestazioni erogate dalla struttura comprendono:

- Assistenza medica,
- Valutazioni sociali,
- Rieducazione funzionale delle disabilità motorie,
- Terapia Occupazionale,
- Rieducazione respiratoria,
- Attività ricreative

La RSA, in sintonia con le finalità suddette, è in grado di offrire interventi riabilitativi, che comprendono:

- Attività occupazionali e di socializzazione finalizzate al recupero delle autonomie secondarie e della vita di relazione;
- Interventi riabilitativi - rieducativi finalizzati all'acquisizione ed al mantenimento delle autonomie primarie e secondarie nonché delle abilità di socializzazione al fine di garantire all'utenza residenziale un contesto di vita facilitante la partecipazione e l'aggregazione sociale;
- Assistenza medica specialistica neuropsichiatrica e neurologica;
- Assistenza medica di base;
- Assistenza infermieristica;
- Contatti costanti con la famiglia di origine attraverso colloqui telefonici e visite.

Gli interventi specifici di natura sanitaria e riabilitativa consistono in:

- Visite e controlli periodici di medicina generale e specialistica;
- Trattamenti riabilitativi di kinesiterapia, di psicomotricità;
- Trattamenti riabilitativi di terapia occupazionale;

Tutti i trattamenti riabilitativi vengono eseguiti da terapisti della riabilitazione secondo gli standard regionali. L'intervento sanitario è invece garantito dalla presenza, 24 ore su 24, da personale infermieristico.

6. Autorizzazioni

La RSA, al fine di adempiere alla missione enunciata in precedenza ed in ottemperanza alle leggi cogenti ha istituito in una struttura rispondente a tutti i requisiti minimi strutturali e tecnologici previsti per una struttura riabilitativa di tal genere. In relazione a tali adempimenti ha ottenuto la **convenzione come struttura residenziale che accoglie soggetti disabili fisici psichici o sensoriali**.

La convenzione prevede che la RSA è autorizzata per la capacità operativa di:

- ⇒ 30 posti letto composti da n. 2 moduli di 15 posti letto ciascuno per soggetti disabili fisici psichici o sensoriali

Tutti i servizi sono modulati in modo da rispettare la privacy dell'utente.

Gli impianti e la struttura è stata messa in sicurezza adempiendo agli obblighi previsti dal D.Lgs 81/2008.

Per ottemperare ai requisiti di legge e per garantire ai propri pazienti la qualità del servizio mensa, l'Associazione utilizza e mantiene attivo il sistema di autocontrollo alimentare (H.A.C.C.P.) per il controllo e l'analisi dei punti critici in cucina e nell'erogazione del servizio

Per salvaguardare l'ambiente, i rifiuti speciali vengono smaltiti da una ditta specializzata.

7. MODALITA' DI ACCETTAZIONE AI FINI DEL RICOVERO

Il medico di base o eventualmente il sanitario responsabile del reparto ospedaliero presso cui il paziente è ricoverato, fornisce le eventuali indicazioni per il ricovero in RSA se esistono le condizioni previste.

Affinchè il paziente venga preso in carico, il medico di base o il responsabile ospedaliero, dovrà fornire un apposito certificato che ne attesti le condizioni psico - fisiche al momento della richiesta.

Per adempiere alle pratiche di ricovero il paziente o i familiari dovranno rivolgersi alla U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare) del distretto residenziale di appartenenza per sottoscrivere la domanda.

L'Ammissione avviene per visita diretta da parte dell'equipè pluridisciplinare dell'ASP di appartenenza e nel caso di disponibilità del posto con ricovero immediato.

La RSA si riserva un periodo di osservazione e valutazione clinica da parte dell'equipè interna che motiva la eventuale impossibilità al proseguimento.

La proroga del periodo di degenza è subordinata ad una ulteriore richiesta, da presentare alla U.V.M. che valuterà l'opportunità e l'utilità di prolungare la permanenza in RSA.

L'U.V.M. provvederà a comunicare direttamente all'utente o ai familiari ed alla RSA l'accoglimento della richiesta ed a compilare una lista d'attesa secondo le disponibilità dei posti letto. Il paziente al momento dell'ammissione dovrà giungere in RSA accompagnato da opportuna documentazione clinica.

All'avvio del trattamento, agli utenti e/o familiari dell'utente verrà richiesto di sottoscrivere:

- Consenso scritto per effettuare interventi diagnostici e terapeutici interni ed esterni alla struttura; Consenso al trattamento dei dati personali; Consenso informato al trattamento riabilitativo;
- Informazioni/regolamento per il ricovero.

8. TRATTAMENTO IN REGIME DI RICOVERO

Durante il ricovero, l'utente, in base al piano di trattamento stabilito dall'Equipe medica, usufruisce di tutti gli interventi generali previsti per l'assistenza tutelare legata alla vita quotidiana, con il soddisfacimento dei bisogni elementari di alimentazione, di cura e di igiene della persona.

Il trattamento riabilitativo specifico consiste in

- prestazioni finalizzate al recupero e alla rieducazione funzionale e motoria,
- trattamenti finalizzati al recupero sul piano relazionale,
- trattamenti finalizzati al recupero di abilità legate all'autonomia della vita quotidiana,
- prestazioni correlate alle specifiche esigenze clinico-diagnostiche dei singoli pazienti.

I trattamenti, riabilitativi, quindi comprendono:

- Attività occupazionali e di socializzazione finalizzate al recupero delle autonomie secondarie e della vita di relazione;
- Inserimento individualizzato della persona all'interno di un gruppo di riferimento;

- Interventi riabilitativi-rieducativi finalizzati all'acquisizione ed al mantenimento delle autonomie primarie e secondarie nonché delle abilità di socializzazione al fine di garantire all'utenza residenziale un contesto di vita facilitante la partecipazione e l'aggregazione sociale;
- Assistenza medica specialistica neuropsichiatrica e neurologica;
- Assistenza medica di base;
- Assistenza infermieristica;
- Contatti costanti con la famiglia di origine attraverso colloqui telefonici e visite.

Gli interventi specifici di natura sanitaria e riabilitativa consistono in:

- Visite e controlli periodici di medicina generale e specialistica;
- Trattamenti riabilitativi di kinesiterapia, di psicomotricità;
- Trattamenti riabilitativi di terapia occupazionale.

Tutti i trattamenti riabilitativi vengono, a secondo della tipologia, eseguiti da terapisti della riabilitazione qualificati secondo gli standard regionali. L'intervento sanitario è invece garantito dalla presenza, 24 ore su 24, da personale infermieristico.

Tempi di degenza

I tempi medi di degenza non sono uniformi ma correlati alla gravità della patologia di cui il paziente è portatore ed al quadro clinico, la cui gravità può richiedere un costante e prolungato intervento riabilitativo

9. Relazioni con i familiari

Le relazioni con i familiari degli utenti vengono mantenute attraverso il servizio Sociale della RSA con le seguenti modalità:

- previo contatto diretto con il Servizio Sociale saranno fornite ai familiari informazioni generali sulla salute del ricoverato; inoltre in base alla natura dell'informazione richiesta il familiare sarà messo in contatto con la figura specialistica interessata;
- il servizio Sociale ha il compito specifico di sollecitare i familiari a mantenere costante il rapporto con i loro congiunti mediante visite frequenti che naturalmente dovranno essere effettuate in orari stabiliti al fine di evitare intralcio alle attività della RSA ed agli interventi terapeutici riabilitativi nei confronti dei ricoverati;
- il Servizio sociale ha il compito di sensibilizzare i familiari dei ricoverati a rendersi disponibili per le fasi educative riabilitative per quanto concerne i periodi che gli assistiti trascorrono a casa e di sostenerli nelle singole problematiche relative al paziente;
- il Servizio Sociale mantiene anche relazione con gli Enti pubblici per problematiche inerenti gli utenti (Prefettura, Comune, Ospedale ecc).

E' fatto divieto a tutto il personale, vista anche la normativa vigente (D. L.vo 196/03), di dare qualsiasi tipo di informazione telefonica ai familiari dei pazienti ricoverati o in trattamento ambulatoriale.

10. Ufficio relazioni con il pubblico e gestione dei reclami

L'**URP** - ufficio relazioni con il pubblico - che presso questa struttura si identifica con la figura dell'Assistente Sociale, ha, tra gli altri, il compito di "garantire un flusso di informazioni adeguato tra la RSA e gli utenti, relazionando in merito all'andamento dei rapporti con 'utenza e le famiglie" e, conseguentemente, nel rispetto delle prescrizioni del DA 890/02, di gestire i reclami che pervengono da parte degli utenti, dei loro familiari, dei committenti (ASP).

L'URP, costituito dal servizio sociale, riceve su appuntamento telefonico. Durante l'orario di ricevimento accoglie eventuali richieste di informazioni, lamentele e altro.

Presso la sede dell'URP sono sempre disponibili copie della carta dei servizi, modelli per la segnalazione dei reclami (Mod. 9-00), modelli per la valutazione della soddisfazione dell'utente.

L'utente può presentare un reclamo attraverso le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice, indirizzata all'URP (AS);
- compilando la prima sezione del modulo "Segnalazione reclami" (MOD 9-00), a disposizione dell'utenza nell'ufficio dell'URP (AS).

L'utente sarà contattato entro 5 giorni dalla ricezione del reclamo e saranno richieste eventuali spiegazioni; dopo 30 giorni sarà contattato per essere messo al corrente di come è stato gestito il reclamo e, infine, 45 giorni dopo, sarà contattato per conoscere il suo livello di soddisfazione in merito alla gestione.

Il questionario di soddisfazione dell'utente viene somministrato una volta l'anno a un campione rappresentativo dell'utenza, inoltre, i questionari sono disponibili per la somministrazione nei locali dedicati della RSA.

I risultati dello spoglio dei questionari sono affissi in bacheca.

11. Relazioni con il personale della struttura

Il personale sanitario e tecnico è individuato mediante un tesserino di riconoscimento fornito di fotografia, cognome, nome e qualifica.

Il Medico Responsabile ed il Servizio Sociale ricevono i familiari per eventuali colloqui informativi per appuntamento concordato telefonicamente.

Il Servizio Sociale si occupa di organizzare gli eventuali incontri con i familiari per chiarimenti riguardanti le condizioni del paziente.

12. Privacy

La RSA garantisce la riservatezza ed il trattamento dei dati personali di ogni utente attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e di atti secondo le disposizioni contenute nel Regolamento Europeo GDPR 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e nel D.Lgs. 101/2018 (finalizzato ad armonizzare la normativa italiana al regolamento comunitario).

A tal fine è stato adottato ed implementato un modello organizzativo Data Protection (a cui si rimanda) che raccoglie in sé una mappatura dei dati trattati, l'analisi dei rischi e degli impatti e le misure tecniche e organizzative, ivi incluse le procedure organizzative e gestionali, adottate per prevenire i suddetti rischi. È stato altresì nominato un Responsabile della Protezione dei Dati personali (DPO) con i seguenti compiti:

- sorvegliare l'osservanza del GDPR, valutando i rischi di ogni trattamento alla luce della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità;
- collaborare con il titolare/responsabile, laddove necessario, nel condurre una valutazione di impatto sulla protezione dei dati (DPIA);
- informare e sensibilizzare il titolare/responsabile nonché i di loro dipendenti riguardo gli obblighi derivanti dal regolamento e da altre disposizioni in materia di protezione dei dati;
- cooperare con il Garante e fungere da punto di contatto per il Garante su ogni questione connessa al trattamento;
- supportare il titolare/responsabile in ogni attività connessa al trattamento dei dati personali, anche con riguardo alla tenuta di un registro delle attività di trattamento

All'atto della presa in carico, l'utente viene informato circa le modalità di trattamento dei dati personali e sensibili effettuati e circa i propri diritti e gli viene chiesto l'esplicito consenso al trattamento dei dati, specificando che la negazione del consenso causerebbe l'immediata interruzione del rapporto. In questa sede, gli viene anche chiesto di individuare una o più persone cui è possibile divulgare informazioni circa la sua salute ed il suo stato di trattamento/ricovero.

13. Consenso informato al trattamento

L'utente e/o il familiare ha diritto ad essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può pertanto accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato" e del progetto riabilitativo individuale.

14. Dimissioni

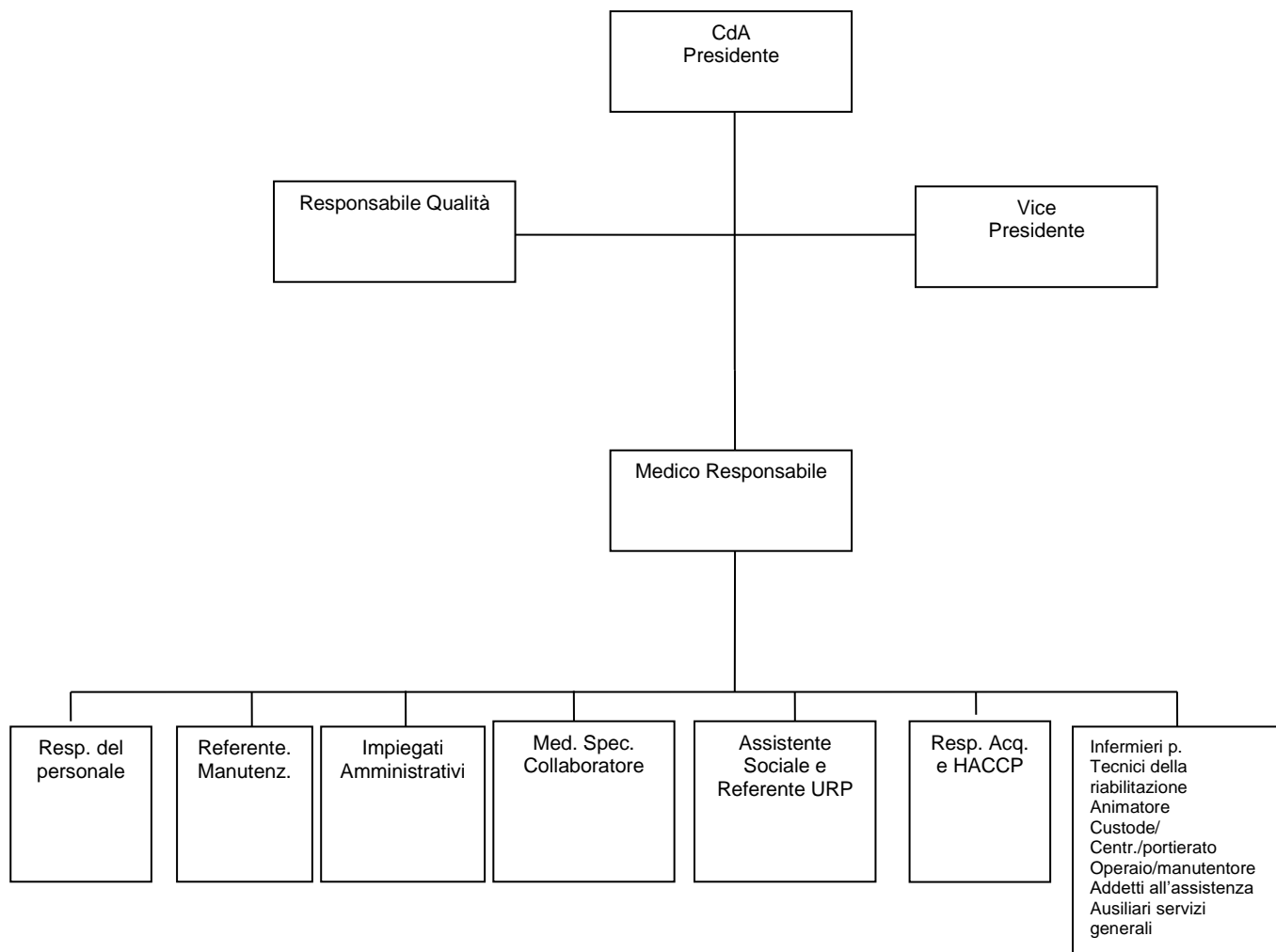
La dimissione dalla struttura può verificarsi:

- su richiesta dei familiari;
- su indicazione dell'U.V.M. previa valutazione periodica che ritiene di aver raggiunto gli obiettivi preposti per il reinserimento in famiglia e sociale;
- su indicazione dell'Equipe medico-sociale della struttura;
- su indicazione della stessa Equipe che ha verificato un aggravamento delle condizioni cliniche e/o comportamentali; in tal caso il Servizio Sociale della RSA si attiverà al fine

di reperire adeguate strutture per il trasferimento dell'utente, contattando i servizi sociali presenti nei vari Distretti Sanitari e le strutture presenti nel territorio.

15. RISORSE UMANE

Di seguito viene riportato l'organigramma della struttura:



L'elenco aggiornato del personale in forza alla RSA, completo del relativo ruolo, è contenuto nell'allegato alla nota trasmessa periodicamente all'A.S.P.

Il rapporto di lavoro tra l'Associazione Regina Virginum e il personale dipendente è regolamentato dal C.C.N.L. vigente.

ORARIO DI LAVORO

I turni di servizio e gli orari di lavoro sono stabiliti in conformità a quanto previsto nei contratti e negli accordi collettivi nazionali di lavoro.

16. ATTREZZATURE

L'elenco completo delle attrezzature riabilitative è di seguito riportato:

- . Attrezzature informatiche (pc, stampanti)
- . Saturimetro
- . Sfigmomanometro
- . Defibrillatore
- . Fonendoscopio
- . Nebulizzatore per aerosol
- . Emogluco-test
- . termometro
- . Lettini
- . Spalliera in legno
- . Tapis roulant
- . Panca addominali
- . Carrellino
- . Tavolette
- . Cyclette
- . Minibike
- . Panca multifunzionale
- . Palloni bobat
- . Tappeti e cuscini per palestra

17. STANDARD DI QUALITA'

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'utente che ne fa l'esperienza concreta. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno standard di qualità è un valore atteso per un certo indicatore; nel caso di standard basati su indicatori quantitativi, gli standard sono espressi o da soglie massime (o minime o da valori medi di riferimento). Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, su cui l'Associazione, nel suo complesso, si impegna per assicurarne il rispetto.

Gli standard della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Dati anno 2019
Erogazione del servizio	Presenze giornaliere	30	100%
	Progetto riabilitativo individuale (PRI)	Per ciascun utente è definito uno specifico progetto riabilitativo	30/30
	Verifiche degli obiettivi come da progetto	La periodicità è differenziata caso per caso, comunque le verifiche sono almeno annuali.	100% delle verifiche
	Percentuale di utenti che raggiungono gli obiettivi fissati dal PRI (*)	Circa il 75% degli utenti raggiunge gli obiettivi fissati dal PRI	75%
	Attrezzature e apparecchiature	Utilizzo di attrezzature riabilitative regolarmente sottoposte a controlli e verifiche imposte dalle leggi. Gestione immediata delle problematiche, entro 24 ore, grazie a un efficace sistema di rilevamento dei guasti. Riparazione tempestiva dei guasti (la tempistica dipende dalla tipologia, in media le riparazioni sono effettuate nell'arco di 3-5 giorni)	100% delle attrezzature Zero ritardi nella segnalazione dei guasti 1.6% non riparate nei tempi stabiliti (no ripercussioni sul servizio)
	Servizio mensa	La RSA garantisce l'applicazione delle norme igieniche dell'haccp	1 NC
	Confort dei locali	Gli spazi sono dimensionati in conformità alle disposizioni legislative e sono mantenuti puliti e confortevoli grazie ai servizi ausiliari e a un efficiente sistema di condizionamento	0 NC
	Condivisione degli obiettivi aziendali	All'ingresso è stata attrezzata un'area di accoglienza per l'utenza. In tale area è disponibile la carta dei servizi, i questionari di soddisfazione, la politica per la qualità e ogni altro documento ritenuto utile a coinvolgere l'utente e/o i suoi familiari	0 reclami gravi
Condivisione con utente e/o familiari e soddisfazione	Periodicità di somministrazione dei questionari per la valutazione della soddisfazione	I questionari sono somministrati una volta l'anno e sono disponibili per la compilazione presso il centralino	0 NC
	Percentuale utenti insoddisfatti	La percentuale degli utenti insoddisfatti del servizio è < 3%	Utenti soddisfatti > 95%
	% dimessi volontariamente per insoddisfazione	<1%	0
	Reclami	I reclami sono < al 5% (numero di reclami rapportato al numero di utenti). L'utente è contattato entro 3 giorni dalla ricezione del reclamo. L'utente è informato tramite lettera circa le soluzioni adottate, entro 30 giorni. L'utente viene contattato entro 45 giorni per conoscere il suo livello di soddisfazione.	N° 0 Reclami 0 NC 0 NC 0 NC
	Percezione soddisfazione utente rispetto alla gestione dei reclami	>95% degli utenti sono soddisfatti della gestione del reclamo	>95%
	Rispetto dei requisiti di legge	Tutto il personale dispone della formazione / attestati necessari per lo svolgimento delle mansioni assegnate	100%

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Dati anno 2019
Personale	Formazione periodica	Sono organizzati corsi di formazione, secondo piani annuali, che coinvolgono tutto il personale, a rotazione. Vengono organizzati almeno 2 eventi formativi l'anno.	N°2 corsi di formazione organizzati nell'anno
	Soddisfazione del personale	Al personale sono applicati gli incentivi previsti dal CCNL e viene monitorato ogni due anni il suo grado di soddisfazione.	0 reclami

18. Informazioni/ regolamento per il ricovero

ASSOCIAZIONE REGINA VIRGINUM
RSA DON MICHELE CANNIZZO
Via G.B. Vaccarini 31 – 95030 Mascalucia (CT)

La RSA è ubicata in in Mascalucia (CT) in una zona residenziale facilmente accessibile dai Comuni limitrofi.

E' raggiungibile

IN AUTO: Autostrada A18 MESSINA-CATANIA uscita di Gravina di Catania
Allo svincolo svoltare sulla destra e andare per Mascalucia - Nicolosi.

IN AEREO: Aeroporto Fontana Rossa di Catania;
Tangenziale per A18 MESSINA-CATANIA e seguire come in auto.

Per **informazioni telefoniche** si possono comporre i seguenti numeri:

Centralino 095/ 7916333 ore 09.00/15.00

E-mail serviziosociale@rsadonmichelecannizzo.it
direzionesanitaria@rsadonmichelecannizzo.it

Gentile utente,

nel presente regolamento sono descritte alcune regole generali importanti per l'erogazione del servizio. All'avvio del servizio, Le verrà chiesto di sottoscrivere il presente documento per accettazione delle regole. La invitiamo a conservarne copia.

- Il Servizio Residenziale è attivo tutti i giorni, domeniche e festivi compresi.
- Il Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) è il documento in cui sono indicati le diagnosi, gli obiettivi, il tipo di trattamenti riabilitativi previsti, e vi è espresso il consenso informato del paziente e/o familiare. Il P.R.I. ha durata annuale, pertanto, annualmente, verrà richiesta la presa visione e il consenso.
- I cambi di residenza e dei recapiti telefonici vanno comunicati repentinamente, onde assicurare la continuità del contatto con la famiglia e la regolarità degli atti emessi; in generale, per una corretta organizzazione del servizio, qualsiasi comunicazione deve essere inoltrata all'Equipe tramite il Servizio Sociale (nei giorni martedì e giovedì dalle 9.00 alle 14.00 e sabato dalle ore 10.00 alle ore 15.00 Tel. 095 - 7916333).
- I familiari possono contattare telefonicamente gli ospiti, salvo emergenze, nella fascia oraria tra le 10.00 e le 13.00 di ogni giorno, preferibilmente martedì, giovedì e sabato in presenza dell'Assistente Sociale.
- Al momento del ricovero sarà effettuato il cambio del medico di famiglia e verrà firmato il consenso ai trattamenti terapeutici ed eventuali percorsi diagnostici.
- I periodi di allontanamento dalla struttura, anche della durata di poche ore, devono essere preventivamente concordati con il Servizio Sociale e non comunicati all'ospite senza autorizzazione. Nei casi di impossibilità del familiare/ tutore/ curatore/ amministratore di sostegno di recarsi in struttura e prelevare e riaccompagnare l'ospite è necessario presentare al Servizio Sociale una delega corredata da documento di identità.
- Il paziente che rientra a casa deve attenersi alle prescrizioni sanitarie fornite dalla RSA.
- In caso di ricoveri ospedalieri non programmati dai medici della struttura è necessario dare comunicazione immediata al Servizio Sociale e fornire successivamente un certificato di dimissione ospedaliera.
- I familiari di riferimento/ tutori/ curatore / amministratore di sostegno devono assicurare la propria presenza in caso di necessità, di ricoveri, visite specialistiche, varie ed eventuali che dovessero insorgere durante il ricovero.
- La RSA fornisce vitto, alloggio e farmaci prescritti dai sanitari della struttura.
- I familiari devono provvedere all'acquisto ed eventuale sostituzione di protesi dentarie, oculari, ecc. e di quanto eventualmente necessario e non a carico della RSA, ivi compreso eventuale materiale da utilizzare per l'attività occupazionale personale.
- Al paziente ed ai suoi familiari è richiesta la collaborazione attiva per il miglioramento del servizio erogato, per questo sono disponibili i questionari per la soddisfazione degli utenti e i modelli per la presentazione dei reclami.
- Ogni eventuale servizio aggiuntivo riguardante la cura della persona (parrucchiere, barbiere, podologo) è a carico dell'ospite.
- Il familiare / tutore / curatore / amministratore di sostegno ha il divieto di fornire cibo o bevande senza l'autorizzazione del medico.

Denaro e oggetti di valore

La RSA non risponde dello smarrimento e/o danneggiamento di oggetti di valore, denaro, cellulari, ecc. in possesso degli utenti.

La consegna, da parte del familiare / tutore / curatore / amministratore di sostegno di denaro deve avvenire nelle giornate di martedì, giovedì e sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.00 direttamente all'Assistente Sociale ed in casi eccezionali nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 in Amministrazione.

Biancheria

Il familiare/ tutore / curatore / amministratore di sostegno devono provvedere all'acquisto della biancheria dell'ospite ed alla sostituzione in caso di usura come da segnalazione del Servizio Sociale.

La RSA non risponde dello smarrimento e dell'usura della biancheria personale, a seguito dei sistemi di lavaggio igienizzanti utilizzati e della vita comunitaria. La RSA non garantisce pertanto la restituzione della biancheria usata e usurata. Si consiglia di non portare capi delicati e di attenersi alle indicazioni fornite dal servizio sociale.

E' fatto obbligo al familiare / tutore / curatore / amministratore di sostegno di siglare la biancheria consegnata all' Assistente Sociale nelle giornate di martedì, giovedì e sabato dalle ore 10.00 alle 15.00.

Visite

Le visite dei familiari devono essere concordate con il servizio sociale e possono essere effettuate tutti i giorni dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle ore 19.00. È vietato l'ingresso direttamente nei reparti; per motivi di sicurezza e privacy degli assistiti, è opportuno che i familiari seguano le istruzioni del servizio sociale e/o della centralinista all'accoglienza.

Uscite programmate

Il familiare / tutore / curatore / amministratore di sostegno, al momento del ricovero deve fornire il consenso per le attività ricreative di vario tipo, che si svolgono all'esterno della struttura.

Data e firma per accettazione
