

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 1 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

CARTA DEI SERVIZI

RSA Domus Pacis

Residenza Sanitaria Assistenziale - Via Mammianese 207 - 51010 Goraio di Marliana - PT
 tel. 0572-66172 fax. 0572 - 66160
www.domuspacirsra.it info@domuspacirsra.it



La RSA Domus Pacis è una Residenza Sanitaria Assistita per persone con più di 65 anni e con la Carta dei Servizi vuole aiutare le persone che ad essa si rivolgono, fornendo da subito informazioni chiare e comprensibili.

La RSA Domus Pacis, vuole essere momento di affermazione dell'umanità e del rispetto della persona, umanità e rispetto necessari per essere presenza autentica nel proporre la propria identità e la propria operatività come possibile risposta ai bisogni delle persone e alle esigenze del territorio. La RSA Domus Pacis attraverso gli elementi caratterizzanti il suo servizio e lo stile delle relazioni, riconosce e promuove la dignità e il rispetto della Persona, perché la Persona è, e deve rimanere al centro, sia essa Ospite, familiare, collaboratore o volontario.

Il nostro impegno, inoltre, è quotidianamente rivolto a migliorare il servizio offerto attraverso l'impiego di strumenti di rilevazione del gradimento, sia degli ospiti e dei loro familiari sia del personale e dei collaboratori interni, con la certezza di raccogliere osservazioni utili ad elaborare soluzioni sempre nuove ed adeguate ai bisogni delle persone coinvolte.

Il Presidente

CONSORZIO CORI - SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS VIA BONIFACIO LUPI 20 – 50129 (FI) Tel. 055/3215030 - 055/334108 - Fax 055/3216965 – Email: info@fi.consorziocori.it C.F. e P. IVA: 04156920615 – PEC consorziocori@legalmail.it	Rev. 4 del 20/04/2017
--	--------------------------

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 2 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Dove Siamo

La R.S.A. "Domus Pacis" è sita in Goraiolo, frazione di Marliana (PT), in via Mammianese n°207, nel cuore della montagna a nord di Pescia, detta "Svizzera Pesciatina", poco sopra Vellano, a circa 20 minuti di macchina da Pescia e, dall'altro lato, da Pistoia.

Tipologia delle prestazioni e servizi forniti

La struttura Domus Pacis dispone di 24 posti letto, distribuiti su due piani. I piani sono collegati da scale e apposito ascensore porta-lettighe. Possiede camere singole e doppie, tutte munite di bagno. L'Ospite potrà, per quanto possibile, arredare la stanza con piccoli arredi personali ed usare il proprio televisore. La residenza mette a disposizione spazi per sistemare abbigliamento, bagagli e quant'altro.

Domus Pacis dispone di una piccola Cappella interna in cui si celebrano funzioni religiose, di una Sala Fisioterapia Riabilitativa, di un Ambulatorio Sanitario, di una Sala Ricreazione, di una piccola Sala Lettura con libreria integrata periodicamente, di una lavanderia interna e di ampi spazi comuni su tutti i piani per facilitare la vita sociale degli Ospiti. All'interno dei luoghi comuni sono stati individuati spazi dedicati agli incontri tra i visitatori e gli Ospiti.

Domus Pacis dispone anche di un ampio parco che circonda la struttura. L'accessibilità per gli Ospiti e l'individuazione dei percorsi interni ed esterni, è assicurata anche tramite apposita segnaletica, leggibile a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

In tutta la struttura sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

I Servizi alla Persona Domus Pacis è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), struttura residenziale extra ospedaliera, che fornisce accoglienza, prestazioni sanitarie e trattamenti riabilitativi ad anziani in condizioni di autosufficienza e non, fisica e psichica. Per fare questo offre assistenza per le attività quotidiane (alzata, messa a letto, vestizione e svestizione, igiene personale), approvvigionamento e somministrazione dei farmaci, assistenza medica fornita dai medici di base scelti dagli Ospiti, assistenza infermieristica diurna, trattamenti riabilitativi, attività di socializzazione, ricreative, culturali, servizio alberghiero (fornitura pasti, lavanderia e guardaroba, pulizia e riordino camere, pulizia e riordino spazi comuni).

La Domus Pacis è accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale ed è quindi possibile accedervi sia privatamente che tramite ASL.

Tutto il personale che lavora a contatto con gli Ospiti è qualificato secondo la normativa vigente: lo staff è composto da infermieri, fisioterapista, animatore, addetti all'assistenza e medico di base.

Tutto il personale presente in struttura è addestrato secondo la normativa sulla Sicurezza nei Luoghi di Lavoro per intervenire e controllare stati di emergenza, tutelando la sicurezza degli Ospiti.

Il servizio garantisce rapporti costanti con i medici curanti, coordina le eventuali visite specialistiche presso l'ospedale, garantisce il corretto approvvigionamento dei farmaci e la loro corretta somministrazione.

I pasti vengono preparati dalla Cucina Interna e vengono distribuiti ai piani per gli ospiti che hanno difficoltà motorie o nella sala da pranzo posta al piano terra per tutti gli altri Ospiti. Gli Ospiti in difficoltà vengono seguiti dal personale nell'assunzione dei pasti. In alcune occasioni gli Ospiti possono pranzare con i loro parenti, serviti dal personale di sala.

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 3 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

E' possibile richiedere soggiorni di durata variabile o stabili nel tempo; in questo secondo caso è comunque possibile essere dimessi su richiesta, in qualunque momento. D'accordo con i parenti, nel periodo primaverile ed estivo possono essere organizzate brevi gite, con l'ausilio di appositi mezzi di trasporto messi a disposizione dalla struttura stessa. Vengono inoltre organizzate periodicamente feste in favore degli Ospiti.

Il Vitto I pasti sono consumati di regola nella sala da pranzo al piano terra (per problemi di salute possono essere serviti in camera). L'orario dei pasti è il seguente: colazione ore 09.00; pranzo ore 12.00; merenda ore 15.30, cena ore 18.00.

Il menù giornaliero è redatto dal nutrizionista e approvato dall'ASL: ad ogni pasto c'è la possibilità di scelte alternative, sia di piatti caldi che freddi. Il menù viene reso noto con sufficiente anticipo, mediante esposizione nelle sale da pranzo. Possono essere segnalate particolari esigenze dietetiche connesse allo stato di salute dei singoli. In occasioni particolari vengono allestiti rinfreschi e buffet.

Servizio di guardaroba - Particolare cura viene riservata al guardaroba dell'Ospite al fine di garantire un idoneo abbigliamento e uno spazio sufficiente per sistemare i propri indumenti. Ciascun capo deve essere contrassegnato a cura dei familiari con il numero assegnato all'ingresso. Il servizio di lavanderia e stireria è gestito in proprio e provvede al lavaggio, all'asciugatura e stiratura degli indumenti personali degli Ospiti con l'esecuzione di piccoli rammendi, se necessari.

Servizio pulizia - Il servizio di pulizia (locali comuni, camere e bagni) viene garantito quotidianamente in sintonia con le attività svolte nei vari locali. Vengono effettuati anche interventi straordinari programmati con cadenza mensile e trimestrale.

Assistenza religiosa – Durante le feste gli Ospiti possono partecipare, nella Cappellina dell'Istituto, alla Celebrazione Eucaristica. Al bisogno è possibile ricevere la S. Comunione, il Sacramento della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. Ci sono inoltre momenti organizzati di preghiera comune per favorire l'Ospite nelle sue consuete pratiche religiose.

Servizio socio-sanitario e assistenziale – Fin dal suo ingresso, l'Ospite verrà seguito nel suo iter diagnostico e terapeutico dal medico curante e dagli infermieri della struttura. Il medico, insieme all'infermiere, registra l'andamento clinico dell'Ospite e le procedure diagnostiche e terapeutiche sulla Cartella Clinica. Le caratteristiche del servizio si riassumono nella:

- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'ospite, sia all'ingresso che con programmata periodicità, e registrazione nella Cartella;
- ricorso a consulenze medico-specialistiche, sia programmate, che di emergenza;
- rieducazione motoria e funzionale, terapie fisiche (assistenza fisioterapica);
- attenzione particolare e misure preventive per i potenziali problemi sanitari ed assistenziali connessi alla istituzionalizzazione attraverso la revisione critica degli interventi via via programmati, con la preoccupazione di potenziare e/o mantenere ogni capacità residua;
- attuazione di Piani di Assistenza Personalizzati (PAI). L'èquipe socio-sanitaria-assistenziale si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi. Gli operatori sono costantemente formati ed aggiornati attraverso la partecipazione a corsi sia interni che organizzati da altre agenzie del settore;
- verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali e personali, dell'alimentazione più appropriata per i singoli, comprese diete specifiche se necessarie;
- l'ospite non allettato permanentemente, viene quotidianamente vestito con il proprio abbigliamento da giorno.

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 4 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Il Servizio di Educazione Funzionale - Viene svolto dalla fisioterapista su indicazione dello specialista Fisiatra e del medico personale. I trattamenti eseguiti in struttura sono:

- FKT individuale passiva, attiva-assistita, attiva e neuromotoria;
- FKT di gruppo (esercizi calistenici, giochi cognitivi);
- Mantenimento dell'autonomia (cyclette, deambulazione, parallele e scale);
- FKT respiratoria secondo necessità;
- Terapia occupazionale in collaborazione con l'Animatore (stimolazione sensoriale e ginnastica di gruppo con ascolto di musica);
- Deambulazione assistita;
- Trattamento attivo-assistito adeguamento posturale, neuromotoria FKT respiratoria (secondo necessità).
- In base alle condizioni dell'Ospite vengono studiati e preparati schemi sulle posture da mantenere durante la giornata, concordando gli orari di mobilizzazione con il Responsabile Infermeria.

Il Servizio di Animazione - Costituisce un momento forte per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva degli Ospiti contribuendo a ridare maggiore significato e serenità alla vita quotidiana. Sono previste attività molteplici per permettere all'Ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità.

Altri obiettivi del servizio sono: favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore; costituire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi. In poche parole l'animazione è momento di svago e stimolo per le capacità cognitive ed emotive dell'Ospite. Le attività di animazione fanno parte di un programma appositamente strutturato per gli Ospiti ed intendono mantenere vivo l'interesse alla vita ed all'autostima.

Tali obiettivi si concretizzano all'interno delle seguenti attività occupazionali programmate, svolte settimanalmente e classificabili in tre aree:

- AREA ESPRESSIVA-MANUALE: *laboratorio decorativo, laboratorio creativo, laboratorio manipolativo;*
- AREA LUDICA: *giochi cognitivi di gruppo, giochi socio-attivanti, giochi psico-motori;*
- AREA RICREATIVA E CULTURALE: *pomeriggi musicali e letture con discussioni a tema.*

Nell'arco dei mesi vengono proposti spettacoli, feste ed eventi. Per ogni singola attività sono previsti attrezzature e materiali specifici.

Il Coordinatore di Struttura - Coadiuvato dagli infermieri assicura il buon funzionamento dei reparti e coordina gli operatori tecnici addetti all'assistenza (ADB e OSS), fisioterapista e animatore. L'Ospite può rivolgersi al Coordinatore di Struttura, presente nell'arco della giornata (o al "tutore-assistente" assegnato attraverso il "PAI") per problematiche di tipo organizzativo. L'Ospite può comunque ricorrere direttamente agli assistenti presenti in reparto nelle 24 ore.

Parrucchiere / Podologo - All'interno della struttura, un apposito spazio è adibito ed attrezzato per la cura estetica della persona; gli Ospiti possono usufruire, a richiesta, del servizio di parrucchiere e/o podologo.

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 5 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Comunicazioni con l'esterno L'Ospite viene favorito nel mantenimento dei rapporti con i familiari e la rete amicale, salvo diverse disposizioni normative e coerentemente con il Regolamento Interno.

L'orario consigliato per le visite è: 9.30 / 11.30 e 13.30 / 17.30. Per particolari esigenze dei familiari possono essere accolte richieste diverse, nel rispetto del regolare svolgimento delle attività nei reparti.

Accesso ai Servizi Per un primo contatto con Domus Pacis, in Segreteria, con tempi dedicati ai rapporti con i familiari o con i rappresentanti legali degli Ospiti, è possibile fissare colloqui e visite guidate, senza impegno, per conoscere meglio la struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito.

È consigliabile prendere appuntamento telefonando allo 0572/ 66172 o scrivere a: info@domuspacisrsa.it.

Gli orari sono i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 18.00; il sabato dalle 08.00 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

Comunque per visitare la struttura si può telefonare direttamente al numero 0572/ 66172.

La Carta dei Servizi aggiornata ed il Regolamento Interno vengono consegnati ad ogni Ospite e a chiunque ne faccia richiesta (l'avvenuta consegna viene registrata).

Ulteriori colloqui potranno essere fissati per valutare l'effettiva possibilità di un inserimento in RSA; solo una volta concordato l'inserimento si compiranno quelle attività preliminari utili alla conoscenza reciproca e ad uno scambio preciso e dettagliato di informazioni necessari ad una buona accoglienza e ad un efficace e sereno inserimento dell'Ospite.

Per l'ingresso in residenza l'Ospite dovrà presentare la documentazione sanitaria recente relativa ad eventuali esami e/o ricoveri, unitamente ad un documento che ritirerà presso gli uffici preventivamente e che farà compilare al suo medico curante inerente lo stato di salute e la terapia farmacologica a cui dovranno attenersi gli infermieri professionali della struttura (*vedi allegato 7*).

Contestualmente saranno sottoscritte un'impegnativa da parte dell'Ospite e/o del suo responsabile, nella quale si impegna al rispetto del Regolamento Interno (*vedi allegato 6*) e la liberatoria prevista dalla legge sulla privacy (*vedi allegato 8*).

Al momento dell'ingresso saranno inoltre richiesti: carta di identità dell'Ospite, codice fiscale, tessera e libretto sanitari, eventuale attestato di non-autosufficienza rilasciato dalla Asl ed eventuale attestato di invalidità civile con relativo diritto alla pensione di accompagnamento e ad altri benefici.

Servizio amministrativo e segreteria

Il servizio è svolto da personale qualificato che può avvalersi di collaboratori esterni. Esso assicura le attività di: avvio e gestione pratiche di ingresso in RSA, emissione e riscossione fatture degli Ospiti, disbrigo procedure amministrative relative ai rapporti con eventuali tutori o amministratori di sostegno dell'Ospite, pratiche di dimissione. Su richiesta viene rilasciato certificato del versamento delle rette, per la dichiarazione dei redditi.

Raccolta e gestione dei reclami/ suggerimenti

La RSA raccoglie reclami e suggerimenti analizzandoli dettagliatamente e attivando tempestivamente azioni correttive/ migliorative. Reclami e suggerimenti possono essere presentati in forma scritta, utilizzando l'apposita modulistica presente all'ingresso (*vedi allegato 3*), oppure direttamente fissando un appuntamento con il Coordinatore di Struttura o con il Legale Rappresentante del Consorzio che si renderanno prontamente disponibili.

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 6 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Dimissioni Le dimissioni, decise dall'Ospite e/o dai suoi familiari/ tutori, devono essere comunicate con almeno 7 gg. di anticipo alla Segreteria. Il giorno previsto verrà consegnata relazione di dimissione contenente diagnosi, cura, sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi in atto e necessità assistenziali, fotocopia delle principali indagini strumentali e di laboratorio eseguite durante la permanenza in RSA. Per il rilascio di copia del fascicolo sanitario e sociale occorre fare domanda alla Segreteria che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna per il rilascio.

Come facciamo l'autocontrollo dei servizi

Per garantire efficienza ed efficacia dei servizi erogati occorre controllare programmi, processi, strumenti e tecnologie. Lo scopo è di indirizzare al meglio le risorse, proponendo risposte personalizzate.

La RSA Domus Pacis ha adottato diversi sistemi di autocontrollo:

il "CONTROLLO DI GESTIONE" consente di monitorare il lavoro organizzativo misurandone l'efficacia ed i costi;

il "CONTROLLO DELLA QUALITÀ" p e r m e t t e di monitorare il livello di qualità dell'organizzazione e dei servizi erogati;

il "PIANO di ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATA (P.A.I.)" che viene definito attraverso incontri d'equipe nei quali, secondo i bisogni rilevati, vengono fissate tipologie e modalità d'intervento specifiche al fine di fornire una risposta a misura del singolo Ospite. A cadenze regolari vengono poi verificate validità degli interventi e risposte dell'Ospite per una conferma del Piano o per la sua ridefinizione.

I fattori determinanti di ogni intervento sono il tempo e le risorse a disposizione. Proprio per questo con il Controllo di Gestione si definiscono, per ogni momento della giornata, la durata e le prestazioni delle singole figure professionali: l'obiettivo è quello di offrire gli interventi previsti dal PAI.

Fin dal principio è possibile quindi valutare la coerenza tra prestazioni pianificate e risorse disponibili in termini di personale e di tempo. Si possono inoltre stabilire dei protocolli di lavoro condivisi da tutti ed in seguito, dato che ogni processo viene monitorato, si possono verificare quali risultati sono stati ottenuti.

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 7 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Allegato 1: "Carta dei diritti dell'anziano"

La persona anziana al centro di diritti e di doveri, per questo il Consorzio CORI aderisce alla carta dei diritti dell'anziano. Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona anziana ha il diritto:	La società e le Istituzioni hanno il dovere:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 8 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Allegato 2: "Patto Infermiere cittadino"

PATTO INFERMIERE CITTADINO

IO INFERMIERE MI IMPEGNO NEI TUOI CONFRONTI A:

PRESENTARMI al nostro primo incontro, spiegarti chi sono e cosa posso fare per te

SAPERE chi sei, riconoscerti, chiamarti per nome e cognome

FARMI RICONOSCERE attraverso la divisa e il cartellino di riconoscimento

DARTI RISPOSTE chiare e comprensibili o indirizzarti alle persone e agli organi competenti

FORNIRTI INFORMAZIONI utili a rendere più agevole il tuo contatto con l'insieme dei servizi sanitari

GARANTIRTI le migliori condizioni igieniche e ambientali

FAVORIRTI nel mantenere le tue relazioni sociali e familiari

RISPETTARE il tuo tempo e le tue abitudini

AIUTARTI ad affrontare in modo equilibrato e dignitoso la tua giornata supportandoti nei gesti quotidiani di mangiare, lavarsi, muoversi, dormire, quando non sei in grado di farlo da solo

INDIVIDUARE i tuoi bisogni di assistenza, condividerli con te, proporti le possibili soluzioni, operare insieme per risolvere i problemi

INSEGNARTI quali sono i comportamenti più adeguati per ottimizzare il tuo stato di salute nel rispetto delle tue scelte e stile di vita

GARANTIRTI competenza, abilità e umanità nello svolgimento delle prestazioni assistenziali

RISPETTARE la tua dignità, le tue insicurezze e garantirti la riservatezza

ASCOLTARTI con attenzione e disponibilità quando hai bisogno

STARTI VICINO quando soffri, quando hai paura, quando la medicina e la tecnica non bastano

PROMUOVERE e partecipare ad iniziative atte a migliorare le risposte assistenziali infermieristiche all'interno dell'organizzazione

SEGNALARE agli organi e figure competenti le situazioni che ti possono causare danni e disagi



Federazione Nazionale Collegi Infermieri Professionali Assistenti Sanitari Vigiliatrici d'Infanzia



CONSORZIO CORI - SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS VIA BONIFACIO LUPI 20 – 50129 (FI) Tel. 055/3215030 - 055/334108 - Fax 055/3216965 – Email: info@fi.consorziocori.it C.F. e P. IVA: 04156920615 – PEC consorziocori@legalmail.it	Rev. 4 del 20/04/2017
--	--------------------------

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 9 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Allegato 3: "Modulo registrazione e gestione reclami/ suggerimenti"

MODULO REGISTRAZIONE E GESTIONE RECLAMI/ SUGGERIMENTI

Data ____/____/20____ Ora ____:____

L'Ospite (o il familiare) Sig./Sig.ra (facoltativo) _____

Ha riscontrato il seguente problema / disservizio: (indicare anche luogo, data e ora dell'evento)

Pertanto suggerisce: (facoltativo)

Per presa visione: Il Coordinatore della Struttura

Raccolta informazioni sull'evento

Azioni di miglioramento intraprese

Comunicazioni al reclamante

Chiusura del reclamo: (data: / / 20)

Il Coordinatore di Struttura _____

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 10 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Allegato 4: "Questionario di Gradimento del Servizio"

Questionario di Gradimento del Servizio

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere cortesemente il Suo parere sul soggiorno presso questa RSA. Ogni suo suggerimento o consiglio è per noi di grande aiuto per migliorare il servizio offerto.

Il questionario è anonimo ed i dati da Lei forniti verranno trattati nel più assoluto riserbo. La compilazione è semplice e veloce: è sufficiente barrare la casella corrispondente alla valutazione ritenuta più confacente.

Le chiediamo innanzitutto alcune informazioni generali

- 1. Sesso:** M F Stato autosufficienza Auto Non auto
- 2. Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione dell'ingresso?**
ottime adeguate carenti insufficiente
- 3. Ritieni che l'accoglienza all'ingresso sia stata adeguata alle sue esigenze?**
ottimo adeguato carenti insufficiente
- 4. Come ritiene siano stati i servizi di segreteria rispetto alle sue richieste?**
ottimi adeguati carenti insufficienti

Vorremo ora un suo giudizio sull'ambiente che ha trovato nella struttura:

- 1. Pulizia e igiene dei locali di alloggio:**
ottima adeguata carente insufficiente
- 2. Pulizia e igiene dei bagni:**
ottima adeguata carente insufficiente
- 3. Pulizia e igiene degli spazi comuni (sala, soggiorno, etc.):**
ottima adeguata carente insufficiente
- 4. Come ha giudicato l'arredamento della Sua camera complessivamente:**
gradevole confortevole funzionale poco funzionale pessimo
A. il letto confortevole? Si No
B. le luci adeguate? Si No
C. l'armadio funzionale? Si No
D. il comodino funzionale? Si No
- 5. Come ha giudicato il rispetto della Sua privacy:**
ottimo adeguato carente insufficiente
- 6. Come ha giudicato la qualità dello spazio personale a Sua disposizione:**
ottima adeguata carente insufficiente
- 7. Come ha giudicato la qualità degli spazi comuni a disposizione (soggiorni, poltrone, refettori):**
ottima adeguata carente insufficiente

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 11 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Ora le chiediamo un suo giudizio sulla qualità del vitto:

1. Qualità e adeguatezza del vitto:

ottimo adeguata carente insufficiente

2. Orario dei pasti:

ottimo adeguato carente insufficiente

3. Il servizio durante i pasti (cortesia, pazienza, professionalità, etc.)

ottimo adeguato carente insufficiente

Le vogliamo chiedere cosa ne pensa dell'assistenza presente nella nostra struttura:

SERVIZI ASSISTENZIALI

1. Come giudica l'assistenza del personale?

ottima adeguato carente insufficiente

2. Ritieni che l'igiene personale sia:

ottima adeguata carente insufficiente

3. Come valuta la prontezza del personale in caso di chiamata?

ottima adeguata carente insufficiente

FISIOTERAPIA

1. Come valuta l'assistenza del fisioterapista in termini di professionalità e disponibilità?

ottima adeguata carente insufficiente

ANIMAZIONE

1. Le attività proposte dal servizio di animazione (feste, laboratori, attività di gruppo, percorsi individuali...) sono di suo gradimento e rispondono ai suoi bisogni?

Si No

2. Ritieni che il servizio di animazione valorizzi i suoi interessi e le sue abitudini personali?

Si No

3. Le Sue necessità, considerazioni, suggerimenti sono state prese in considerazione?

sempre a volte non so mai

4. é stata messa a conoscenza del Piano di animazione(orari, modalità e strumenti, etc)?

si, lo conosco solamente una parte non so non conosco nessun piano

SERVIZIO INFERIERISTICO

1. Ritieni che l'assistenza infermieristica sia:

ottima adeguata carente insufficiente

2. Qual'è la frequenza delle visite infermieristiche?

sempre ogni volta che ho avuto bisogno carente insufficiente, ero trascurato

3. Qual è la qualità delle cure ricevute?

ottima adeguata carente insufficiente

4. Come giudica l'atteggiamento e la disponibilità delle infermiere?

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 12 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

- sono molto cortesi e mi aiutano sempre
- hanno pazienza e ascoltano le mie richieste
- alcune infermiere sono più vicine ed empatiche, altre un po' meno
- sono fredde e spesso non comunicano
- mi sento trascurato, il lato umano non esiste

RAPPORTI UMANI

Da quando è Ospite della struttura si è sentito ...

- accudito e sereno non so come prima molto solo

Ritiene che il personale abbia un comportamento rispettoso?

- Sì No

Valutazioni conclusive

Ritiene la permanenza presso la residenza soddisfacente?

- molto abbastanza non so poco per nulla

Se ha avuto occasione di essere ricoverato in altre strutture, la qualità delle prestazioni che ha ricevuto in questa residenza è:

- decisamente migliore migliore non so uguale peggiore

Consiglierebbe la nostra struttura ad un Suo amico o conoscente?

- Sì No

Ha osservazioni e suggerimenti ulteriori da offrirci?

In particolare cosa suggerisce di migliorare?

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 13 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Allegato 5: "Richiesta di ingresso in RSA"

R.S.A. DOMUS PACIS

Via Mammianese, 207 - 51010 Goraiolo di Marliana (PT)

TEL. 0572 / 66.172 - FAX 0572/66.160

www.domuspacisrsa.it info@domuspacisrsa.it

RICHIESTA DI INGRESSO in RSA

Il sottoscritto _____ nato a _____ il _____ e residente a _____ Via _____ n° _____, Cod. Fisc. _____, dopo aver presa visione del REGOLAMENTO INTERNO, C H I E D E di essere accolto nella R.S.A. indicata per poter ricevere l'assistenza socio-sanitaria-assistenziale secondo le proprie necessità, obbligandosi a versare alla R.S.A. la quota mensile in conformità con il livello di assistenza.

A corredo della presente domanda, allega:

- 1) la nomina della persona di riferimento (oppure i dati dell'amministratore di sostegno) a cui la struttura si dovrà rivolgere per ogni necessità dell'Ospite (ospedalizzazione, assistenza straordinaria, decesso, spese, rette, ecc.);
- 2) la copia del REGOLAMENTO INTERNO sottoscritta dall'Ospite e dalla persona di riferimento e/o amministratore di sostegno;
- 3) la Scheda Sanitaria chiaramente compilata dal medico curante oltre agli esami clinici indicati alla nota n°1 della suddetta scheda;
- 4) il proprio CODICE FISCALE;
- 5) Tessera e Libretto Sanitario personale;
- 6) eventuale attestato d'invalidità civile ed altri certificati ASL;
- 7) eventuale attestato di NON AUTOSUFFICIENZA dall' ASL competente;
- 8) Carta d'Identità aggiornata.

Data e Luogo _____

Per il richiedente interdetto, il tutore legale _____

Il richiedente _____

NOMINA DELLA PERSONA DI RIFERIMENTO (oppure i dati dell'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO)

Io sottoscritto _____ nato a _____ il _____ e residente a _____ Via _____ n° _____ all'atto di essere accettato presso la RSA _____ (struttura del Consorzio CORI) **NOMINO** liberamente ed espressamente **mia persona di fiducia, come PERSONA DI RIFERIMENTO DELLA STRUTTURA**, il signor/la signora _____ (grado di parentela _____) residente a _____ Via _____ n° _____ Telefono n° _____ nei rapporti con la suddetta struttura.

Alla sopra indicata persona, la struttura potrà rivolgersi in qualsiasi momento per ogni decisione a mio riguardo, per ogni mia necessità economica e sanitaria ordinaria e straordinaria, per ogni eventuale rimborso di spese anticipate dalla struttura come da REGOLAMENTO INTERNO e per la tumulazione della mia salma secondo le mie volontà già rese note alla stessa.

Il dichiarante _____

Persona di Riferimento/ Amministratore di sostegno _____

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 14 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Allegato 6: "Regolamento Interno"

REGOLAMENTO INTERNO

- 1) R.S.A. Domus Pacis accoglie persone:
- AUTOSUFFICIENTI;
- NON AUTOSUFFICIENTI che necessitano di assistenza di base e/o sanitaria, sia da richiesta privata che da parte dell'ASL e/o Comune
La RSA si riserva di valutare sia l'ingresso, sia in seguito la dimissione, di persone con problematiche particolari che potrebbero essere di serio ostacolo alla comunità residente.
- 2) La retta giornaliera è di € 48,00 per gli ospiti autosufficienti e di € 100,32 per gli ospiti non autosufficienti fino al 31/12/2017. La retta giornaliera per le persone non autosufficienti è composta da €52,32 di parte sanitaria ed € 48,00 di parte sociale. Sono fatte salve, in questo caso, le norme che regolano la competenza a sostenere l'onere della quota di parte sanitaria e l'onere della quota di parte sociale secondo quanto risulterà dall'atto di impegnativa di ammissione presentato dalla competente autorità alla presente RSA. Alla scadenza annuale sarà stabilita la quota valevole per l'anno successivo. La retta giornaliera potrà essere modificata in accordo con la Società della Salute Pistoiese, tenendo conto delle normative vigenti in materia, legislative, regolamentari e di contrattazione collettiva, nonché delle delibere adottate dalla presente RSA. Il pagamento sarà mensile e dovrà essere corrisposto entro il 20° giorno del mese successivo a quello di riferimento. Per il rilascio di certificazioni per la dichiarazione dei redditi, rivolgersi in Amministrazione (amministrazione@fi.consorziocori.it). La permanenza in struttura è garantita fino a quando il mantenimento dell'Ospite è compatibile con l'organizzazione di mezzi e di persone in dotazione. Le dimissioni decise dall'Ospite e/o amministratore di sostegno, vanno comunicate in segreteria con almeno 7 gg. di anticipo. Per l'eventuale rilascio di copia della Cartella Clinica occorre far domanda in segreteria che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna. Come previsto dalla delibera regionale n. 995/2016, sono da considerarsi ricompresi nella quota sociale, le voci di costo relative al personale addetto all'assistenza e ai servizi generali (pulizie, vitto, amministrazione), alle utenze, al servizio lavanderia relativamente alla biancheria piana e agli indumenti intimi degli assistiti, il vitto, il parrucchiere e il podologo (una prestazione mensile per ciascuno), il materiale igienico sanitario non ricompreso nella quota di parte sanitaria. Il servizio infermieristico è previsto a pagamento.
- 3) L'Ospite al suo ingresso, possibilmente, avrà la biancheria personale e da camera sufficiente ed efficiente, regolarmente numerata secondo le disposizioni date al momento della sottoscrizione. Tutta la biancheria personale dovrà essere sostituita a cura dell'Ospite. La struttura provvede alla lavatura della biancheria e degli indumenti con indicazioni di ordinaria manutenzione, mentre i capi particolari di pregio potranno essere mandati alla lavanderia esterna a spese dell'Ospite. La biancheria non numerata non verrà accettata.
- 4) La RSA assicura all'Ospite l'assistenza secondo le proprie necessità ed assicura anche l'assistenza sanitaria ordinaria sia diurna che notturna; per questo l'Ospite dovrà tenere sempre la porta di camera NON CHIUSA A CHIAVE perché il servizio di assistenza e di vigilanza si svolga senza impedimento.
- 5) La vita degli Ospiti si svolge in un clima familiare: comunque l'Ospite è tenuto, compatibilmente con le sue capacità, a curare la propria persona, il proprio abbigliamento, l'ordine della camera e delle proprie cose.
- 6) Per il variare di condizioni comportamentali e di salute, la struttura avrà facoltà insindacabile di modificare la collocazione abitativa di qualsiasi Ospite. Di questo verrà data comunicazione preventiva all'Ospite o suo rappresentante/ responsabile.
- 7) L'Ospite privato prima di essere inserito dovrà presentare la seguente documentazione: richiesta di ingresso, scheda sanitaria compilata dal medico, nomina della persona referente, tessera sanitaria e libretto sanitario, certificato di nascita e di residenza, carta d'identità aggiornata, codice fiscale, eventuale certificato d'invalidità civile e di non autosufficienza. Non possono essere accettati Ospiti che non hanno dato e firmato il consenso per il trattamento prescritto dal medico curante o specialista.
- 8) Ogni camera è dotata di telefono e presa TV: l'Ospite è invitato a non accendere l'apparecchio televisivo/radiofonico nelle ore dedicate al riposo. Inoltre egli non terrà in camera: altri apparecchi elettrici, dispense di cibo, oggetti sui davanzali/ parapetti, né stenderà biancheria alle finestre.
- 9) L'Ospite ed i suoi visitatori avranno un comportamento consono alla vita comunitaria, che non interferisca con le consuete attività interne di assistenza. Tutti hanno il DIVIETO DI FUMARE all'interno della struttura, rendendosi disponibili a consegnare gli accendini alle assistenti prima di dormire.
- 10) L'Ospite è invitato a non ricevere in camera visitatori nelle ore dedicate al riposo e mai in numero tale da disturbare l'eventuale compagno/a di stanza.
- 11) Durante l'assenza dalla struttura (soggiorni climatici, rientri in famiglia) o la degenza in Ospedale, l'Ospite verserà il 70% della **quota sociale** o alberghiera per la conservazione del posto (max. 30 gg. complessivi). In caso di ricovero ospedaliero la RSA provvede tempestivamente ad avvisare i familiari. Inoltre se il ricovero è a Pescia, la RSA garantisce gratuitamente le visite per il cambio della biancheria e il ritiro/ consegna di documentazione.
- 12) La RSA non risponde di denaro, oggetti preziosi e documenti che a questa non siano stati affidati dall'Ospite.
- 13) Ogni conseguenza dell'uso/abuso di farmaci e medicinali procurati dall'Ospite o da terzi e/ o non previsti, come tipologia e quantità, dal Foglio di Terapia, non sarà imputabile alla RSA e al suo personale.
- 14) Oltre alla retta giornaliera, ordinariamente, sono a carico dell'Ospite:
- eventuali visite specialistiche, ticket, farmaci, pannoloni e altri sussidi non forniti dalla ASL o dai familiari;
- eventuali prestazioni dell'AMBULANZA non autorizzate dalla ASL.
N.B.: Agli Ospiti che godono della quota sanitaria ASL o versano la retta intera per N.A., i pannoloni vengono forniti dalla struttura.
- 15) L'ospite è invitato a NON DARE MANCA al personale.
- 16) L'accettazione e la libera sottoscrizione del presente REGOLAMENTO INTERNO RSA da parte del richiedente e della persona responsabile nominata dallo stesso davanti al personale della segreteria, è **CONDITIO SINE QUA NON** all'ingresso in RSA.
- 17) La RSA si riserva infine il diritto, nell'ottica di migliorare il servizio e la qualità di vita degli Ospiti, ad apportare modifiche al presente regolamento, impegnandosi comunque ad informare gli ospiti e i loro familiari o legali rappresentanti, di quanto oggetto di modifica.
- 18) Del presente Regolamento Interno debitamente sottoscritto, ricevuto insieme alla Carta dei Servizi, viene rilasciata copia all'Ospite o al suo rappresentante/ responsabile.

Il Richiedente

Amministratore di sostegno/Persona Referente

Luogo e data _____

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 15 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Allegato 7: Scheda sanitaria dal medico curante

CONSORZIO CORI - Società Cooperativa Sociale Onlus

R.S.A. DOMUS PACIS - Via Mammianese, 207 – 51010 Goraiole di Marliana (PT) - Telef. (0572) 66.172 – Fax (0572) 66.160

SCHEDA SANITARIA DA COMPILARSI A CURA DEL MEDICO CURANTE

Cognome e nome _____ Età _____

Luogo e data di nascita _____

Stato civile _____ Professione _____

Indirizzo _____ Telef. _____

Medico curante _____ Tessera Sanitaria _____



Condizioni generali: _____

Stato mentale: _____

Patologia principale (PREGRESSE E ATTUALI):

Condizioni particolari:

Cute	INTEGRA	LESIONI	sito:
Mangiare	AUTONOMA	CON AIUTO	NON AUTONOMA
Muoversi	AUTONOMA	CON AIUTO	NON AUTONOMA
Igiene	AUTONOMA	CON AIUTO	NON AUTONOMA
Comunicare	AUTONOMA	CON AIUTO	NON AUTONOMA
Funzioni escretorie	AUTONOMA	CON AIUTO	NON AUTONOMA

Dieta: _____

Allergie: _____

E' portatore di malattie infettive? Si No

se si, quale trattamento _____

Prescrizione trattamento preventivo antiscabbia all'ingresso Si No

se si, quale trattamento _____

Può vivere in comunità? _____

Pressione arteriosa: _____

Altre notizie utili: _____

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 16 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Parere conclusivo del Medico curante:

l'interessato è da ritenersi:

AUTOSUFFICIENTE

NON AUTOSUFFICIENTE

CONTENZIONI (SE PRESENTI):

TIPO (spondine, cinture, tavolino – carrozzina,...)	DURATA

TERAPIE IN CORSO:

FARMACO

DOSE GIORNALIERA

Data _____

il Medico curante _____

Firma per presa visione e per il consenso informato della terapia e della contenzione prescritta:

Data _____, Ospite (legale rappresentante) _____

=====

N O T E La Direzione della R.S.A. chiede all'interessato, **PRIMA** dell'accettazione, l'ultima cartella clinica del ricovero effettuato in Ospedale (ove esiste) e tutti gli eventuali referti medici (analisi del sangue, RX, TAC...) recenti o comunque contenenti dati importanti.

RSA Domus Pacis	Documentazione qualità	Pag. 17 di 17
	Carta dei Servizi	PM.02.00.

Allegato 8: "Informativa e consenso al trattamento dei dati personali"

Informativa e consenso al trattamento dei dati personali e sensibili (D. Lgs. 196/2003)

Gentile Ospite,

con il presente documento la informiamo che, ai sensi dell'art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali, (D. Lgs. 196/03), per poter accettare la presente domanda di ricovero e dar corso all'ammissione presso la nostra struttura è necessario conoscere i dati personali del richiedente l'ammissione e i dati personali riguardanti i familiari o le persone a cui fare riferimento per la tutela dello stesso.

I dati personali forniti o altrimenti acquisiti, nel rispetto delle vigenti disposizioni normative, inerenti, connessi e/o strumentali al procedimento di inserimento in struttura formeranno oggetto di trattamento, con l'ausilio di mezzi elettronici, nel rispetto della normativa sopra richiamata, degli obblighi di riservatezza e del segreto professionale e d'ufficio.

La natura del conferimento dei dati non è obbligatoria; ricordiamo tuttavia che la procedura di accoglienza nella nostra struttura non può prescindere dall'acquisizione di tutti i dati relativi al richiedente l'ammissione ritenuti utili. Pertanto, in mancanza del conferimento di dati, la domanda di ammissione non può essere accolta.

I dati da lei forniti saranno trattati dall'Istituto Don Bosco – Pescia (PT)- Ramo ONLUS nei locali adibiti all'amministrazione ai servizi di assistenza della RSA Domus Pacis

Responsabile del trattamento è il Legale Rappresentante dell'Istituto.

I dati acquisiti saranno inoltre comunicati al Comune di Pescia (o ad altro Comune competente in base alla residenza dell'ospite), all'ASL 3 di Pistoia (o ad altra ASL competente in base alla residenza dell'ospite) e alla Regione Toscana per l'assolvimento del debito informativo prescritto dalle normative vigenti.

Ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali la informiamo che sui suoi dati in ns. possesso può esercitare i seguenti diritti:

Diritto di accesso ai dati personali

1. *L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.*
2. *L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:*
 - a) *dell'origine dei dati personali;*
 - b) *delle finalità e modalità del trattamento;*
 - c) *della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;*
 - d) *degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, co.2;*
 - e) *dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.*
3. *L'interessato ha diritto di ottenere:*
 - a) *l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;*
 - b) *la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;*
 - c) *l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.*
4. *L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:*
 - a) *per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;*
 - b) *al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.*
 - c)

Dichiarazione di consenso

Il/La sottoscritto/a _____,

in qualità di _____ del Sig./Sig.ra _____

in relazione alla presente domanda di ammissione e presa visione dell'informativa all'ospite sopra esposta, esprime il consenso al trattamento dei dati personali relativi al richiedente il ricovero, per le finalità e con le modalità indicate nell'informativa stessa.

Luogo e data _____

Firma _____