

R.S.A.SOGGIORNO MADRE CABRINI

-Viale Cabrini, 12 – Pontremoli (Massa Carrara)

Tel. 0187 -830041

@mail: madrecabrini@libero.it



CARTA DELLE INFORMAZIONI E DEI SERVIZI

Versione Maggio 2025

Gestore dei servizi : Cooperativa Sociale OMEGA.

Via Pirandello n.100 - Pontremoli (MS)

CF- IVA 00705020451

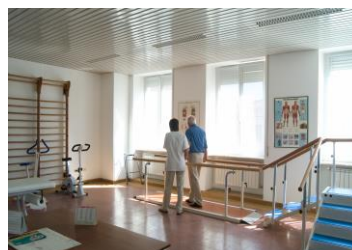
“UNA RESIDENZA CONFORTEVOLE ED ACCOGLIENTE, INSERITA IN UN CONTESTO PAESAGGISTICO E CLIMATICO CHE OFFRE UNA ELEVATA QUALITA' DELLA VITA, CON UNA ORGANIZZAZIONE COMPLETAMENTE ORIENTATA ALLA VALORIZZAZIONE DELLA PERSONA UMANA, DOVE VIENE PROPOSTO ALL'OSPITE UN RAPPORTO PERSONALIZZATO, AD ALTO LIVELLO DI PROFESSIONALITA' E DI TUTELA, PERFETTAMENTE INTEGRATO CON LA RETE DISTRETTUALE PUBBLICA DEI SERVIZI SOCIO SANITARI REGIONALI”

R.S.A. SOGGIORNO MADRE CABRINI

Viale Cabrini, 12 – Pontremoli (Massa Carrara)

Tel. 0187 -830041

@mail: madrecabrini@libero.it



Gentile Signora, Egregio Signore,

La presente Carta dei Servizi rappresenta, oltre ad un documento informativo, un mezzo trasparente per consentirTi di scegliere la struttura che più risponde alle Tue esigenze di trattamento.

L'obiettivo che desideriamo raggiungere è coinvolgere l'ospite nella gestione della propria salute con l'intento, mediante i suoi suggerimenti ed osservazioni, di migliorare il servizio offerto.

L' Amministratore delegato
Mario BEZZI

Per chi arriva in auto:

Uscendo al casello “Pontremoli” dell’autostrada A15 Parma - la Spezia, prendere a destra la strada Provinciale n. 37 seguendo le indicazioni “centro”, proseguire oltre il ponte sempre in Via Europa, fino alla rotonda, poi prendere la seconda a destra Via M. Giuliani e proseguire fino all’incrocio con Viale Cabrini, dove al n. 12, a sinistra si trova la struttura.

Per chi arriva in treno:

Dalla Stazione FFSS proseguire per il centro, superando i due ponti uno sul Fiume Magra e uno sul fiume Verde, quindi proseguire per Via Tellini fino a quando non si è immessi in Viale Cabrini, dove al n. 12 ha sede la Struttura.

RIFERIMENTI E UTILITA’ FONDAMENTALI

La proprietà della struttura è in capo alla Società “Pensionato Convitto Madre Saveria Cabrini Srl,” con sede in Pontremoli, Viale Cabrini, 12.

Legale rappresentante e Amministratore delegato è il Sig. Mario Bezzi.

La Società alla quale sono stati affidati i servizi generali e assistenziali è :

Cooperativa Sociale OMEGA con sede in Via Pirandello, 100 Pontremoli (MS).

Legale rappresentante e Presidente del Consiglio di Amministrazione è la Dott.ssa Lucia Bellotti.

La Responsabile dei servizi infermieristici e di assistenza è

Infermiera Professionale Dott.ssa Monica Porrini

domiciliata per la carica presso la struttura stessa.

Telefono n° 0187 830041

Centralino telefonico della struttura

Telefono n° 0187- 830041

@mail: madrecabrini@libero.it

Indirizzo: Viale Cabrini 12 – 54027 - Pontremoli (Massa Carrara)

Convenzioni in corso con i Servizi Sanitari Regionali e i Servizi Sociali dei Comuni della Regione Toscana:

Convenzione con la ASL TOSCANA Nord Ovest

MODALITA' DI ACCESSO ALLA OSPITALITA' E ALLE PRESTAZIONI – BREVE DESCRIZIONE DEI SERVIZI RESI

Natura della Residenza.

1 – La Residenza è una struttura socio-sanitaria - assistenziale, classificata RSA.

2 – La Residenza, è stata realizzata in conformità e nel rispetto delle norme di legge, vigenti e regolanti la materia socio-sanitaria ed assistenziale.

3 – La Residenza dà ospitalità ed assistenza a persone anziane, autosufficienti o parzialmente o totalmente non autosufficienti.

Servizi erogati.

1 La Residenza assicura un servizio di soggiorno a carattere residenziale-alberghiero unito ad un servizio di assistenza alla persona ed infermieristico, quale sussidio al superamento delle condizioni di non autosufficienza e di collegamento ai Servizi Sanitari territoriali per le esigenze di carattere sanitario curativo e per stati di acuzie o urgenze.

Durante il giorno viene fornito un adeguato servizio alberghiero e vengono attuati programmi riabilitativi e socializzanti mediante l'insieme di prestazioni socio-assistenziali.

2 – La Residenza inoltre, allo scopo di garantire un adeguato livello di benessere psico-fisico agli Ospiti, fornisce un insieme di servizi e prestazioni che comprendono fra l'altro anche:

- fornitura della biancheria piana;
- servizi di lavanderia e guardaroba;
- attività fisiche e di mobilitazione;
- assistenza tutelare, diurna e notturna, igiene e cura della persona;
- attività di animazione e di ricreazione.

Parti e servizi comuni.

1 – L'Ospite ha diritto all'uso delle parti e dei servizi comuni della Residenza, in base a regole qui di seguito riportate o successivamente emanate.

2 - Fatte salve le restrizioni imposte da normative speciali, la struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9,30 alle ore 11,00, e dalle ore 16,00 alle 18,00.

Negli orari di apertura, l'Ospite è libero di ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, anche mediante video-chiamate, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri Ospiti, ed in casi particolari nella propria camera.

3 – In caso di uscita dalla Residenza, l'Ospite è tenuto ad informare la Direzione della propria assenza, ancorché temporanea.

Servizio di refezione.

Il vitto consiste nella prima colazione, pranzo, merenda e cena, compresa la somministrazione di bevande (acqua, vino, etc).

Le diete particolari devono essere proposte dal medico dell'Ospite.

Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della sistemazione ed in camera, in caso di provata necessità.

In caso di specifica richiesta di menù separati per bisogni di carattere religioso, la Direzione autorizzerà il rispetto di tale esigenza.

Il servizio di pulizia delle camere.

1 – Per le camere che costituiscono la Residenza il servizio di pulizia e riassetto delle stesse è effettuato con cadenza giornaliera, tra le ore 8,00 e le 12,00.

L'assistenza medica.

1 – Tutti gli Ospiti, si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Regionale.

2 – È prevista l'erogazione della assistenza sanitaria e della sorveglianza sulla base delle condizioni psico-fisiche degli Ospiti, nonché il servizio di organizzazione di tutti gli interventi di raccordo con l'ospedale di riferimento e con gli altri servizi distrettuali della locale A.S.L..

3 – L'Ospite è tenuto ad indicare, prima dell'ingresso nella residenza, il nominativo del medico di base convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale e delle cui prestazioni intende avvalersi.

4 – In caso di non reperibilità del medico di base, la Direzione della Residenza richiederà l'intervento della Guardia Medica o del 118.

5 – In caso di malattia in forma acuta, l'Ospite riceve le cure appropriate nella propria camera o presso le strutture sanitarie territoriali esterne, sentito il medico di base, e ove possibile avvisati i famigliari.

6 – E' presente quotidianamente il medico della struttura

Assistenza infermieristica.

1 – Durante il soggiorno, l'Ospite godrà di una efficiente assistenza infermieristica, fornita da personale specializzato.

Per ogni ospite l'infermiera provvederà alla somministrazione di tutte le terapie indicate dai medici.

Assistenza alla persona.

1 – Durante il soggiorno, l'Ospite usufruirà sempre di una efficiente assistenza alla persona. La Residenza si adopererà con ogni idonea azione di supporto, affinché l'Ospite possa godere di una valida assistenza utile per il superamento delle condizioni di non autosufficienza e per il soddisfacimento dei bisogni primari della vita.

2 – Inoltre, la Residenza darà corso a tutte le iniziative terapeutiche che si evidenzino a favore del singolo Ospite e come necessarie alla tutela della sua salute e stato fisico e psichico, così come proposte dai soggetti aventi titolarità, medici di base, consulenti e specialisti.

Attività di recupero e di riabilitazione funzionale

La struttura offre trattamenti riabilitativi, con personale qualificato e su prescrizione medica specialistica.

L'attività fisioterapica e motoria, è impostata su programmi di mantenimento, orientata su specifiche funzioni, in base alla situazione dell'utente (deambulazione, equilibrio, abilità manuale), attuata, anche in collaborazione con l'animatore, tramite programmi di ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione e mobilitazione generale e funzione psico-motoria;

Attività ricreative, occupazionali e di animazione: agli Ospiti sarà riservato un utilizzo del tempo per le attività ricreative ed occupazionali, che verrà suddiviso fra iniziative libere, che verranno decise direttamente dagli Ospiti medesimi, ed iniziative guidate da personale esperto. Quotidianamente sono previste attività ludiche, culturali e di intrattenimento, anche con l'ausilio di tecnologie audiovisive,esse possono riguardare, cucina, cucito, disegno, piccolo bricolage, giardinaggio, lettura, visione di films, giochi di società, ascolto di musica, ginnastica, karaoke di gruppo, videochiamate, esposizione articoli creativi. L'attività di animazione rappresenta, per gli ospiti, un momento importante nella giornata, sia come attività ludica e sociale, sia come terapia occupazionale e di rieducazione.

Importanti sono inoltre momenti particolari durante l'anno, come festività, ricorrenze, compleanni, spettacoli che vengono organizzati coinvolgendo gli ospiti.

3 – Rapporti con la Comunità locale e i servizi territoriali:

Gli Ospiti possono usufruire di un elevato livello di socializzazione, sia internamente alla struttura che esternamente. La Residenza è situata nel centro della città, con vicinanza di mercati, negozi, servizi pubblici e del centro storico.

La Comunità locale interagisce con gli Ospiti della Residenza attraverso il contatto quotidiano con associazioni di volontariato e di natura religiosa.

Per gli Ospiti di rito cattolico, con cadenza mensile, viene celebrata la Santa Messa.

Inoltre, gli ospiti hanno l'opportunità di partecipare presso il teatro della struttura a manifestazioni organizzate da pubblico esterno (scuola, associazioni, ecc.)

Servizio mortuario

1- Alle famiglie degli ospiti deceduti è garantita la permanenza nella Chiesa della struttura, in attesa della celebrazione delle esequie, che vengono gestite autonomamente dai familiari e che restano a loro totale carico.

Accesso ai servizi

Ricovero di ospiti a carico del Servizio Sanitario Nazionale:

- A) ricovero per trasferimento da ospedali pubblici
- B) ricovero di ospiti provenienti dal proprio domicilio
- C) ricovero di ospiti provenienti da altre strutture

E' necessaria la proposta di ricovero da parte della Azienda ASL di competenza, comprensiva del Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) compilato e firmato e della autorizzazione al ricovero da parte dell'Unità di Valutazione territorialmente competente,

Per gli ospiti ricoverati in convenzione con il S.S.N., a carico del paziente rimangono solo le spese integrative non sanitarie (ad esempio, quota sociale, differenza camera, consumazioni extra, farmaci non prescrittibili dal SSN, ecc.)

Ricovero di ospiti paganti in proprio:

Il ricovero di pazienti paganti in proprio non necessita di particolari formalità: l'ospite, i parenti o l'eventuale figura tutoriale, prendono accordi diretti con la Direzione per definire modi e termini dell'ingresso. Facoltativa la proposta di ricovero da parte del medico di base del paziente o dello specialista.

Definizione delle rette mensili:

La definizione della retta mensile per ogni ospite avviene presso la Direzione della struttura, è stabilita di comune accordo fra le parti ed è conseguente al livello dei bisogni psico-fisici effettivi e reali dell'utente, i quali sono definiti dopo la valutazione del suo stato di non autosufficienza, tenendo conto delle valutazioni

già espresse e documentate da sanitari esterni (ad esempio medico di famiglia – relazioni dell'UVG e UVH) che si occupano dell'ospite.

In quella sede sono definiti anche i bisogni personalizzati eventualmente richiesti dall'ospite.

Tariffe in regime convenzionato:	Retta (euro/die): 107,10 €
<u>Quota sociale</u>	<u>48,00 €</u>
<u>Quota sanitaria</u>	<u>59,10 €</u>
Tariffe in regime privato:	Retta (euro/die): da 75,00 a 95,00 €

Il pagamento delle rette mensili avviene con le modalità indicate dalla Direzione

Accettazione e ingresso in struttura:

Al momento dell'ingresso l'ospite porta con sé

- il necessario per l'igiene personale (saponetta, dentifricio, spazzolino da denti, biancheria di ricambio, pantofole, tuta da ginnastica)
- documento di identificazione, codice fiscale e libretto sanitario.
- eventuale documentazione clinica precedente (lastre, referti, esami vari) con evidenza di eventuali allergie, intolleranze o malattie contagiose, eventuale terapia farmacologica in atto certificata dal medico di base.

L'Ospite viene accolto dal personale infermieristico che provvede a raccogliere i dati anamnestici i dati relativi ad eventuali patologie e terapie farmacologiche in corso.

Quindi accompagnerà l'Ospite alla camera per una vera e propria sistemazione di tipo alberghiero.

Orari e modalità di interrelazione con i responsabili dei servizi

Le visite dei familiari e conoscenti degli ospiti sono ammesse, secondo gli orari sopra definiti, considerando gli spazi dovuti per momenti di relax, di privacy, di igiene personale e di cura per gli ospiti

La Direzione è a disposizione di ogni ospite o dei suoi familiari, per qualsiasi necessità e informazione, durante la mattinata e il pomeriggio, dalle ore 9,30 alle ore 13,00 e dalle ore 16,00 alle ore 18,30, tutti i giorni feriali della settimana. Su richiesta motivata la Direzione potrà essere presente anche durante i giorni di sabato e domenica.

L'ufficio Amministrativo, è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari dal Lunedì al Sabato, dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

INFORMAZIONI IMPORTANTI PER GLI OSPITI

1) Diritti della persona ospitata

- L'ospite ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, sociali, politiche e religiose.
- In particolare, durante la degenza ha il diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve più essere tollerata, col numero o col nome della propria malattia. Ha altresì il diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
- L'ospite ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni sanitarie dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- L'ospite ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'ospite ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o ad altri tipi di interventi: dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'ospite, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- L'ospite ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove l'ospite non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- L'ospite ha diritto di ottenere che i dati personali ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- L'ospite ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere informato sull'esito degli stessi.

2) Doveri della persona ospitata

- L'Ospite quando accede in una struttura socio-sanitaria o assistenziale è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Ospiti, con la volontà di collaborare con il personale infermieristico, socio sanitario, tecnico, amministrativo e con la direzione della struttura in cui si trova.
- L'accesso nella struttura esprime da parte dell'ospite un rapporto di fiducia verso il personale ivi operante, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma comportamentale, assistenziale e terapeutico.
- L'ospite è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche propri.

- L'ospite è chiamato al rispetto degli orari, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale ed a favorire la quiete e il riposo degli altri ospiti. Si ricorda inoltre che per i motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri ospiti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento nelle camere e intorno al letto.
- Per motivi di sicurezza igienico sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in struttura dei minori. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale.
- le visite all'ospite sono concesse con ampio orario durante tutto l'arco della giornata i familiari ed amici dovranno uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente, favorendo al contempo la massima collaborazione con il personale e gli operatori infermieristici e di assistenza. Le prestazioni richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, TV e radioline con volume alto...)
- E' doveroso rispettare il riposo sia giornaliero sia notturno degli altri ospiti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni reparto.
- Nella residenza è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura di ricovero.
- Il personale e gli operatori, per quanto di competenza, sono invitati a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto e per il benessere dell'ospite
- L'Ospite ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

3) Cosa non portare in Residenza

E' vietato introdurre bevande alcoliche, alimenti non autorizzati e soprattutto farmaci di ogni genere senza dichiararli preventivamente al personale infermieristico.

E' vietato introdurre in struttura armi improprie e proprie, oggetti contundenti o taglienti, infiammabili e comunque pericolosi per sé e gli altri.

Si sconsiglia di portare oggetti di valore o denaro. La struttura non risponde in caso di furti.

Il servizio di deposito denaro e valori è a disposizione dell'ospite, presso la cassaforte dell'Amministrazione.

Ulteriori informazioni possono essere fornite dagli Uffici Amministrativi.

LA VITA NELLE UNITA' DI RESIDENZA

La giornata dell'ospite si articola nei seguenti momenti:

- 1) alzata, igiene personale e colazione
- 2) visite mediche e terapie –sorveglianza sanitaria
- 3) attività riabilitative, di recupero funzionale e attività fisica
- 4) attività di animazione e ludiche e ricreative
- 5) spuntino di metà mattina;
- 6) prestazioni di assistenza infermieristica anche mediante la somministrazione dei farmaci; assistenza alla persona;
- 7) pranzo
- 8) richieste personali ed igiene della persona;
- 9) riposo e relax
- 10) visite di amici e familiari, se consentite tenendo conto delle normative sanitarie vigenti
- 11) merenda
- 12) visita del medico della struttura con il personale infermieristico
- 11) lettura, informazione ed attività di animazione e di socializzazione ed attività fisioterapiche e riabilitative;
- 12) cena;
- 13) somministrazione farmaci;
- 14) igiene personale, aiuto nella messa a letto.

Le visite mediche vengono effettuate dai medici di base.

Inoltre, dal Lunedì al Venerdì, è presente il medico referente della Struttura

1- La pulizia e l'ordine

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata da apposito personale.

Per evitare disordine e facilitare le operazioni di pulizia si prega di non lasciare oggetti fuori dagli armadietti personali.

2- Il silenzio e la tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri ospiti, si richiede di evitare il più possibile i rumori molesti e di tenere a basso volume gli apparecchi radio o TV.

3- Fumo

E' vietato fumare nelle stanze e nei corridoi, sia per disposizioni di legge che per rispetto della salute propria e degli altri ospiti.

Dimissioni

Il Residente può essere dimesso dalla Struttura RSA:

a) Per richiesta diretta del Residente

Il contraente dovrà dare **preavviso scritto di almeno 15 (quindici) giorni**. Qualora il Residente intenda dimettersi volontariamente al di fuori del progetto assistenziale concordato, in presenza di gravi rischi per la sua salute e incolumità, il Direttore darà preventiva notizia al Contraente, ai familiari di riferimento ed ai servizi competenti.

In caso di rinuncia a qualsiasi titolo o per qualsiasi causa, alla permanenza presso la Struttura, il Contraente è tenuto a dare un preavviso scritto, alla Direzione della Struttura, pari a 15 giorni, che decorrono dal giorno successivo alla ricezione di detto preavviso da parte del Gestore. **Il Contraente è obbligato al pagamento della intera retta a suo carico sino all'ultimo giorno di validità del preavviso.**

b) Per decisione motivata della Struttura

Si prevede che: *“La dimissione degli assistiti, quando non avvenga per decesso o non sia decisa per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con i servizi competenti, coinvolgendo nella decisione l'interessato stesso o suo legale rappresentante, in particolare al verificarsi dei seguenti casi:*

- *“nei casi di variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dall'UVM che determini la necessità di diversa tipologia di ricovero”, e specificatamente nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica del Residente richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire;*
- *“per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito e dei suoi familiari con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti, comprovata da relazione del Direttore della struttura” ovvero nel caso in cui il rapporto fiduciario tra Residente e/o il Contraente e/o il Garante, i suoi familiari e gli operatori della Struttura venga meno, determinatosi in qualsiasi modo, e in particolare nelle fattispecie indicate, in cui Residente:*
 - diventi pericoloso per sé stesso o per gli altri Residenti;
 - abbia commesso reiterati atti di violenza, furti o minacce in danno di altri Residenti o del personale di servizio;
 - abbia ripetutamente violato le regole di convivenza previste dal Regolamento e questofaccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita in RSA;
 - qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti del Residente;
 - nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, o senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo- sociosanitario;
- *“per accertata morosità nel pagamento del corrispettivo sociale del titolo di acquisto a carico dell'assistito con presa in carico da parte dei servizi competenti, comprensiva dei relativi oneri economici, al fine di garantire la continuità assistenziale”, per **un importo complessivo superiore a due mensilità, anche nonconsecutive**, salvo diversi accordi di dilazione dei pagamenti previamente intervenuti col Gestore.*

La comunicazione di dimissione sarà trasmessa dal Gestore all'interessato con un preavviso scritto di almeno 15 (quindici) giorni.

Superamento dei termini di assenza temporanea indicati di seguito:

- assenza superiore a:
 - 30 (trenta) giorni per ricovero ospedaliero;
 - 7 (sette) giorni per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia.

Per tutti i tipi contrattuali, superati i termini suddetti, è possibile mantenere il posto, previa autorizzazione motivata dal Direttore, corrispondendo interamente la retta di degenza.

- **revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o al consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute;**
- **per ogni altro caso previsto dalla legge.**

La dimissione viene comunicata all'interessato con un **preavviso scritto di almeno 15 giorni**. Per i contratti in regime accreditato o convenzionato, verrà adottato provvedimento motivato del Direttore, previa comunicazione al Presidente del Consiglio di Amministrazione e della competente UVM, a garanzia del Residente.

Il Gestore si impegna, in caso di recesso dal contratto, dimissioni e trasferimento ad altra struttura, ove valutata la necessità di intervenire a garanzia della continuità delle cure, **a dare tempestiva comunicazione alla competente UVM e/o al Comune di residenza dell'utente (contratto RSA privato), oltre che al Contraente e/o al Garante ed i suoi familiari/rappresentante legale.**

Fermo restando il trasferimento in forma assistita il Residente dovrà provvedere a sua cura e spese a trasferirsi altrove, lasciando libero il posto. In caso di diniego, il trasporto con oneri a carico del Residente viene organizzato dalla struttura. In tal caso, previa comunicazione agli enti competenti, la RSA SOGGIORNO MADRE CABRINI organizza il trasporto del Residente dimissionato al domicilio indicato nel contratto di ospitalità.

Cartella personale dell'Ospite

Qualora non sia stata consegnata al momento delle dimissioni, l'ospite può chiedere la copia della cartella personale: dovrà ritirare personalmente la documentazione o inviare un proprio inviato munito di delega.

L'ORGANIZZAZIONE INTERNA:

L'organizzazione della RSA rispetta i requisiti previsti dalla normativa Regionale, in particolare quelli previsti dal Regolamento 2/R e 50/ (autorizzazione al funzionamento) e dal Regolamento 29/R (Accreditamento ai servizi socio sanitari regionali)

L'organigramma e le funzioni e le responsabilità dei vari livelli professionali che operano all'intero della struttura sono riconducibili a quanto previsto dai Regolamenti Regionali, in particolare:

- Il Direttore della struttura è in possesso delle competenze gestionali necessarie ad assicurare le funzioni di organizzazione e controllo;
- Il personale addetto alle attività socio assistenziali corrisponde alle figure professionali ed alle qualifiche previste nei regolamenti regionali, nello specifico:
 - a) Addetto all'Assistenza di Base;
 - b) Operatore Socio Sanitario;
 - c) Infermiere;
 - d) Fisioterapista;
 - e) Animatore;
 - f) Personale Amministrativo;
 - g) Personale addetto alla cucina;
 - h) Manutentore

LA TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

La legislazione nazionale prevede che gli Enti, pubblici e privati, erogatori di prestazioni socio sanitarie e assistenziali, si occupino di curare con particolare impegno, oltre che la qualità professionale delle prestazioni erogate, anche aspetti di qualità percepiti dal lato degli utenti ed alla stessa complementari, che in sintesi riguardano:

- **la personalizzazione** della relazione assistenziale;
- **l'umanizzazione** del trattamento;
- **l'informazione** necessaria per **l'accesso alle prestazioni**;
- **l'informazione** intorno al proprio **stato di salute ed il consenso** rispetto alle tecniche diagnostiche ed ai trattamenti terapeutici che comportano un qualche rischio;
- **il confort alberghiero** delle sedi di erogazione;
- la possibilità di avanzare **segnalazioni** di disagio, esposti, eventuali richieste di risarcimento;
- **la partecipazione** - al controllo di ottemperanza da parte degli Enti rispetto agli input normativi sopra dettagliati.

Relativamente a tali aspetti, gli **Enti** sono inoltre obbligati ad impegnarsi pubblicamente, nel presente e per il futuro, al rispetto di standards quantitativi e/o qualitativi, e la presente Carta dei Servizi vuole essere l'impegno di questa Amministrazione per il prossimo medio periodo.

I principali interlocutori per l'utenza circa il rispetto degli standards aziendali e, soprattutto, per la formalizzazione delle espressioni di disagio sono:

Il Direttore Responsabile ha il dovere di curare il corretto andamento delle attività complessive di servizio e di assistenza e di ricevere, raccogliere e risolvere le espressioni di difficoltà degli utenti che si sono rivolti al proprio servizio;

La Direzione della Residenza ha formalizzato un apposito *regolamento*, che viene opportunamente divulgato, anche tramite la pubblicazione sul sito web della struttura.

Sulla base di indicazioni del Ministero della Salute e di quello dei servizi Sociali, nonché nel rispetto di quanto stabilito dalle normative regionali, tale regolamento intende garantire agli utenti dei Servizi:

- *Il diritto di ricevere, nel pieno rispetto della loro identità di persone umane e di cittadini, la erogazione di livelli di assistenza in quantità e qualità pari o superiore allo standard stabilito dalle vigenti leggi dello Stato e della Regione.*
- *Il dovere di rispettare gli altrui diritti umani in una relazione corretta e improntata alla tolleranza e alla considerazione e tutela reciproca delle cose e delle persone, all'interno della residenza.*
- *la possibilità di avanzare proposte, segnalazioni ed eventualmente esposti rispetto alla qualità esperita delle prestazioni fruita ed agli impegni assunti da questa struttura attraverso la presente Carta dei Servizi;*
- *che alla loro «voce» sia prestata la debita attenzione e dato seguito concreto.*
- *di poter ricevere entro un tempo ragionevole una risposta scritta ai loro esposti;*
- *di poter esprimere la loro eventuale insoddisfazione rispetto alla risposta ricevuta.*

GARANZIA DEL RISPETTO DELLA PERSONA UMANA

La residenza fornisce i propri servizi alla comunità nel rispetto delle norme legali, etiche ed economiche che tutelano i diritti del paziente:

Eguaglianza - Ogni ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità - I comportamenti degli operatori verso gli ospiti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità – La residenza ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità della assistenza e delle diagnosi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta - Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione – La residenza deve garantire all'utente una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Efficienza ed efficacia - Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute e la migliore qualità possibile della vita dell'ospite. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili, avendo, però, ben chiara la costante centralità dell'ospite rispetto ad ogni processo di produzione del servizio.

IL SISTEMA DI QUALITA' AZIENDALE

Si sono messe a punto, una serie di azioni per la progressiva introduzione di un “sistema di assicurazione della qualità” nell’Azienda e sono stati definiti e concordati una serie di obiettivi misurabili mediante adempimenti o specifici indicatori.

Obiettivo prioritario è fornire le prestazioni più accurate in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dell’ospite.

Per questo qualità, efficienza ed efficacia dei servizi sono per tutto il personale un preciso impegno.

La residenza mira al costante sviluppo ed a un adeguato utilizzo di risorse umane e tecnologiche, attraverso l’inserimento e l’implementazione del Sistema Qualità, per garantire la completa e continua soddisfazione degli ospiti, nel rispetto della professionalità delle persone che vi operano ed in osservanza dei principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta del cittadino, efficienza ed efficacia delle prestazioni erogate.

IMPEGNI E PROGRAMMI

La residenza svilupperà un programma di miglioramento continuo e mirato della qualità dei servizi per consentire, nel quadro legislativo, normativo, ambientale e nel rispetto dell’etica professionale, di identificare e raggiungere una serie di obiettivi specifici, quali:

- la soddisfazione delle esigenze degli ospiti: a questo proposito viene posta particolare attenzione alla riduzione dei tempi di attesa, al continuo aggiornamento delle tecnologie, alla completezza e adeguatezza delle informazioni agli utenti, alle modalità di assistenza agli ospiti;
- il potenziamento dell’efficienza della struttura: attraverso il monitoraggio delle proposte di miglioramento, in particolare viene posta molta attenzione a quelle suggerite dagli ospiti, l’individuazione e trattamento di eventuali criticità della struttura, l’aggiornamento in funzione di modifiche alla legislazione vigente;
- la valorizzazione delle risorse e la motivazione del proprio personale attraverso specifici programmi di formazione e di aggiornamento.

La Struttura si impegna :

- a completare l’installazione della segnaletica di orientamento interno;
- a rispettare le procedure di accoglienza;
- a garantire la completezza dell’informazione all’utente.
- a rendere facilmente disponibile un modulo per reclami ed osservazioni dell’ospite;

Quanto sopra costituisce l’insieme degli impegni che l’Azienda si è assunta rispetto alle problematiche della qualità.

Come si vede è stata presa una strada che privilegia la progressiva realizzazione di un “sistema aziendale per la qualità”, omogeneo, confrontabile e verificabile.

A tal fine è previsto un aggiornamento periodico della presente pubblicazione per registrare i cambiamenti intervenuti e gli standard relativi.

Le azioni prevalenti saranno:

- Valorizzare i rapporti con il cittadino e valutare la qualità percepita dagli utenti.
- L'opinione degli utenti è un parametro importante per capire se la residenza sta andando nella giusta direzione e per individuare obiettivi e priorità. La struttura, per conoscere le valutazioni degli utenti sui servizi che hanno ricevuto, avvierà un'indagine sistematica tramite un apposito questionario, che man mano coinvolgerà tutti i servizi. La compilazione del questionario anonimo rappresenta una collaborazione importante che si chiede all'utente, nell'interesse di tutti;
- Favorire l'appropriatezza dell'uso del servizio mediante:
- Monitoraggio della qualità per le prestazioni dirette agli ospiti, con l'obiettivo di migliorarli.;
- Promuovere la formazione ed il coinvolgimento degli operatori nella qualità, poiché l'introduzione di un "sistema qualità" non può discendere solo dall'alto ed il ruolo e la motivazione degli operatori sono fattori decisivi.

Sono state inoltre proposte iniziative per la formazione del personale in tema di qualità,.

La residenza intende predisporre un **sistema di qualità "dinamico"** vale a dire costantemente teso al miglioramento di tutte le attività che sono direttamente o indirettamente connesse con la qualità del servizio/prodotto, in modo da assicurarne costantemente il rispetto degli standard qualitativi.

A tale scopo saranno individuati **specifici indicatori di qualità** volti a monitorare tutti gli altri aspetti dei servizi erogati, percepibili dall'utente.

Essi riguardano infatti:

Fruibilità delle prestazioni della struttura: tempi e qualità, umanizzazione.

Modalità di erogazione delle prestazioni: puntualità, appropriatezza e completezza

Adeguatezza all'attesa del cliente: soddisfazione dell'utente tramite questionari.

L'Amministrazione garantisce la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di riscontro di possibili disservizi, comportamenti o atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'ospite, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste.

LA PROTEZIONE SANITARIA E LE EMERGENZE MEDICHE

La residenza è inserita a pieno titolo nella rete territoriale dei servizi socio sanitari e pertanto è integrata con i servizi di emergenza medica 118, e con l'ospedale civile di Pontremoli.

Inoltre i medici di medicina generale sono presenti durante la settimana presso gli ambulatori interni per le visite e le prescrizioni ai propri assistiti ospiti della struttura.

Inoltre, dal Lunedì al Venerdì, è presente il medico referente della Struttura

Ogni ospite ha una sua cartella personale, completa delle informative obbligatorie, integrata con un Piano di Assistenza Individuale, che rappresenta il programma di intervento condiviso, fra le figure professionali

mediche e assistenziali, l'Ospite e i suoi familiari, per la soluzione dei problemi o l'ottimizzazione delle condizioni psico-fisiche dell'ospite stesso.

Le emergenze di natura sanitaria vengono affrontate con protocolli consolidati e integrati con quelli del servizio di emergenza medica territoriale.

Il trasferimento di un Ospite per motivi d'urgenza presso un presidio Ospedaliero, avviene sempre su immediata decisione dei medici e avendone informato la famiglia.

IL RISPETTO DELLE NORME DI SICUREZZA

All'interno della Struttura e nelle attività esterne della stessa, sono osservate interamente tutte le normative di prevenzione e sicurezza vigenti, sia da parte dei degenti che del personale di servizio, dei professionisti e dei terzi che si trovano a frequentare per qualsiasi motivo la struttura. I protocolli di sicurezza sono portati a conoscenza di tutti gli addetti al pronto intervento ed anche di tutto il personale di servizio e, per quanto concerne i comportamenti da tenere in caso di emergenza, anche di tutto il pubblico presente in Struttura.

LE COPERTURE ASSICURATIVE

la Struttura è dotata delle più opportune coperture assicurative, così come per gli stessi professionisti che vi operano dall'interno.

LA PREVENZIONE DELLE EMERGENZE

La prevenzione viene attuata attraverso l'insacco di procedure e di preparazione tecnica. Normalmente la realizzazione e applicazione di tali procedure viene affidata a Società esterna specializzata in questo settore.

La principale risorsa è costituita dal PIANO GENERALE DI EMERGENZA.

Il piano di emergenza ha come scopo principale quello di stabilire procedure esperte e collaudate che, oltre ad evitare qualsiasi tipo di improvvisazione, permettano un coordinamento degli atti da compiere da parte di persone istruite appositamente, per essere capaci di adottare precisi comportamenti, studiati per fronteggiare l'emergenza in modo rapido ed efficace, in ogni settore delle attività della Struttura.

LA GARANZIA DELLA PRIVACY

La struttura garantisce l'applicazione integrale delle norme sulla privacy, tutta la documentazione concernente gli ospiti è conservata in armadi chiudibili a chiave, posti al di fuori degli spazi accessibili al pubblico.

La documentazione utilizzata quotidianamente per la routine di lavoro è scrupolosamente tenuta al di fuori della portata di non addetti al reparto (siano essi ospiti – parenti - o anche altri operatori della Struttura)

Solamente il Direttore, può autorizzare la visione o la consegna di documenti riservati a terzi, sotto la loro piena e personale responsabilità, sempre che ciò rientri in una normale prassi scientifica che abbia per obiettivo la cura e la diagnosi della persona interessata.

In particolare :

- Conservazione della documentazione di servizio in locali chiusi al pubblico.
- In particolare deve essere protetta tutta la documentazione inerente gli ospiti e i dipendenti, la cui disponibilità sia riservata esclusivamente agli addetti ai lavori
- Il personale interno della Struttura deve essere munito di cartellino identificativo, completo di dati anagrafici, ruolo/mansione e grado, fotografia.
- L'accesso ai supporti informatici è riservato esclusivamente agli addetti ai lavori, Alla Direzione e al

Management autorizzato, va quindi protetto con opportune chiavi di accesso personalizzate.

- Qualsiasi tipo di informazione che viene data all'esterno della Struttura deve essere autorizzata e, se si tratta di lettere , msg Internet o altro, deve essere firmata da parte della direzione o dal titolare dei dati stessi o da persona da questi autorizzata.
- Al momento dell'ingresso dell'ospite in Struttura, deve essergli data opportuna informativa sui suoi diritti e doveri correlati al D.lgs n. 196/2003 e s.m e successivamente occorre raccogliere l'autorizzazione al trattamento dei suoi dati personali.
- Anche il personale assunto a qualsiasi titolo e i collaboratori esterni, devono essere messi al corrente dei loro diritti e doveri inerenti il D.lgs. n. 196/2003 e s.m., raccogliendo anche da parte loro l'autorizzazione al trattamento dei loro dati personali