

Residenza **SANTA MARIA IN CHIANTI**

# Carta dei Servizi



# INDICE:



<b>1.</b>	<b><u>PARTE PRIMA</u></b>	- Presentazione della Struttura e della Società	pag. 4
		- Mission	pag. 7
		- Principi fondamentali	pag. 7
		- Rispetto della carte dei diritti alle persone	pag. 9
		- Politiche complessive	pag. 12
<b>2.</b>	<b><u>PARTE SECONDA</u></b>	- Articolazione organizzativa	pag. 13
		- Organizzazione generale	pag. 14
		- Che cosa facciamo	pag. 15
		- I principali servizi erogati	pag. 16
		- Servizi accessori erogati	pag. 17
		- Modalità di accesso	pag. 19
		- Orari e modalità di interrelazione con i responsabili dei servizi	pag. 21
		- Informazioni importanti per gli Ospiti	pag. 22
<b>3.</b>	<b><u>PARTE TERZA</u></b>	- Impegni e programmi	pag. 24
		- Servizio segnalazione reclami	pag. 29
		- Meccanismo di tutela dell'Ospite	pag. 30
		- La protezione sanitaria e le emergenze mediche	pag. 30
		- Il rispetto delle norme di sicurezza	pag. 31
		- Il consenso informato	pag. 31
		- Il garante della privacy	pag. 32
		- Barriere architettoniche e accessibilità	pag. 33
		- Dati e strumenti	pag. 33

Gentile Ospite,

nell'augurarle il benvenuto e la migliore permanenza presso la nostra Struttura, abbiamo preparato per Lei la "Carta dei Servizi" della Residenza Sanitaria SANTA MARIA IN CHIANTI: un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo per rispondere sempre più efficacemente ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario di assistenza che La riguarda.

A lei e ai suoi familiari viene attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura, ogni sua considerazione sarà presa in esame per soddisfare, nel modo più completo possibile, le attese e le esigenze espresse.

La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Utenti della Struttura, considerandolo il nostro obiettivo.

Cordialmente.

LA DIREZIONE



# Residenza **SANTA MARIA IN CHIANTI**

*Contrada Cavallino n. 79, Montecosaro (MC)*



## 1. PARTE PRIMA



### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DELLA SOCIETA'

La **Residenza Santa Maria in Chienti** offre ospitalità ed assistenza ad **ospiti anziani semi-autosufficienti e non autosufficienti** con **ricoveri convenzionati e privati** coniugando in maniera esperta e professionale i servizi di alta residenzialità alberghiera, assistenza alla persona, nonché assistenza medica ed infermieristica in collaborazione con i medici di medicina generale lavorando con un metodo di equipe multidisciplinare con fini riabilitativi fisico-cognitivo/comportamentali e di sostegno psico-sociale.

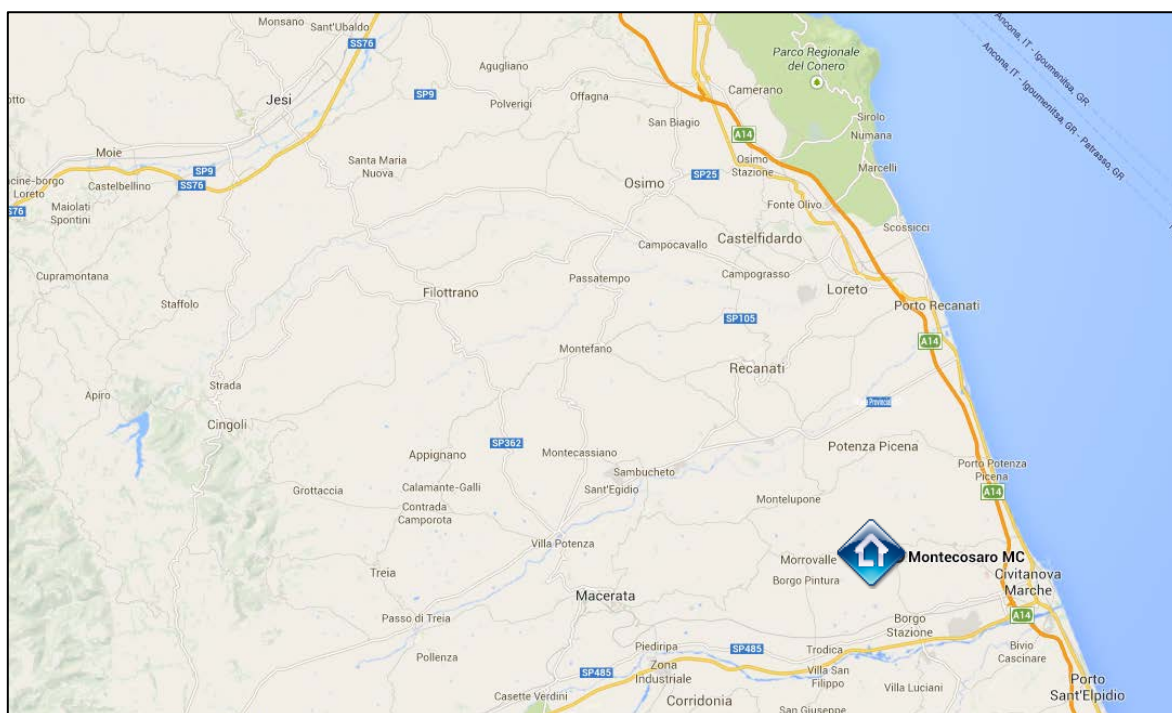
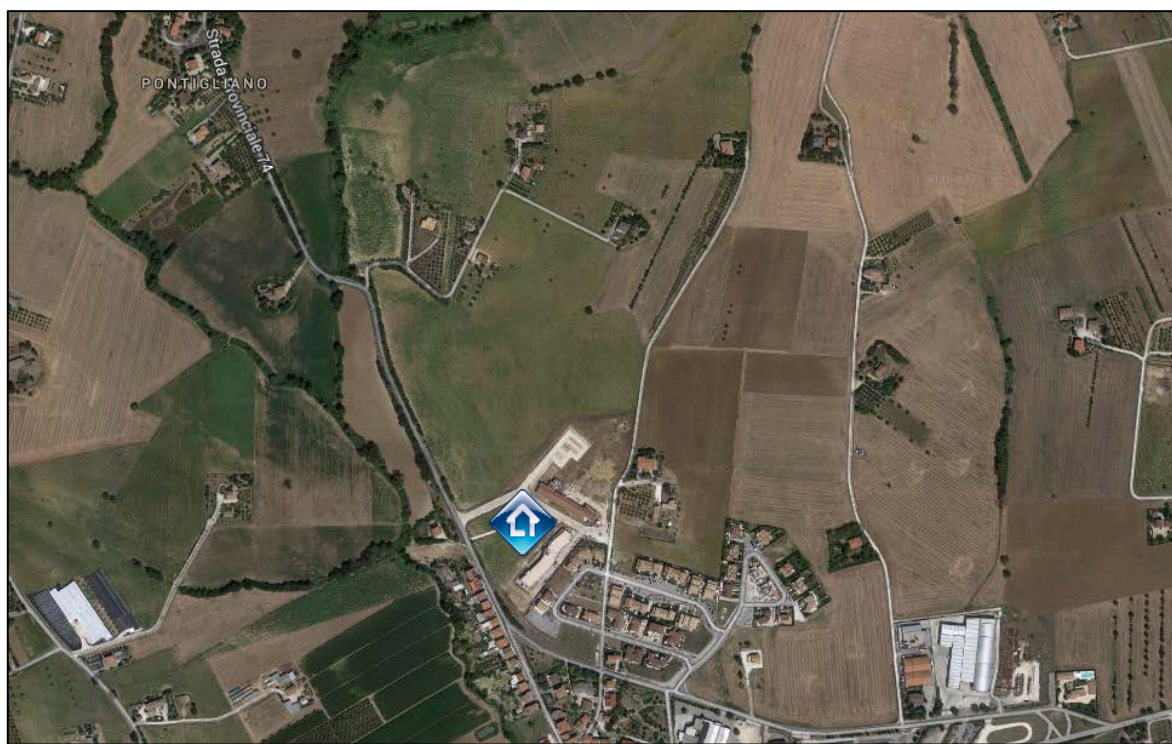
#### Raggiungibilità:

- In auto:** Superstrada Val di Chienti uscita Montecosaro, quindi direzione città  
**Treno :** Stazione Ferroviaria di Montecosaro Scalo  
**Aereo:** Aeroporto Raffaello Sanzio di Ancona – Falconara, distante circa 60 Km. dalla struttura.  
**Nave :** Porto di Ancona

L'immobile è destinato a residenza protetta per anziani (L.R.20/2002) e residenza sanitaria assistita RSA (L.R. 20/2000), da 85 posti letto (<100) e pertanto è sede di attività principale n. 68/B ai sensi del DPR 151/2011 (EX D.M. 16 Febbraio 1982 n. 86).

Struttura di nuovissima costruzione, in zona collinare in perfetta armonia con il territorio, realizzata su disegno di modelli strutturali moderni studiati per offrire il meglio del confort e della privacy, offre un servizio alberghiero elevato e curato nei dettagli interni ed esterni, con particolare attenzione all'ergonomia dell'arredamento e all'armonia dello stesso in funzione di un soggiorno il più gradevole possibile studiato e personalizzato sulle esigenze assistenziali del paziente anche con il coinvolgimento socio familiare. La struttura si sviluppa su 2 piani identici per dimensioni e parzialmente per la suddivisione degli spazi, riservati alla degenza, con al piano terra degli spazi destinati ai servizi generali. La superficie complessiva utile dell'immobile è di circa 3.400 m<sup>2</sup>:

- il piano terra, di circa 1.720 mq, è destinato all'amministrazione, ai servizi generali, alle sale di terapia riabilitativa, occupazionale, ricreativa e ad una parte degli ambulatori medici, cappellina, sala multifunzionale e camere di degenza nell'ala Est dell'edificio;
- il piano primo, di circa 1.670 mq, accoglie le camere di degenza tutte dotate di servizi igienici, gas medicali, vuoto e aspirazione testaletto, una palestra e una sala polifunzionale.



## PRESENTAZIONE del GRUPPO S. STEFANO



La prima struttura del Gruppo nasce nel 1935 a Porto Potenza Picena MC come centro per la tubercolosi extrapolmonare ed ha continuato ad occuparsi di tale tipo di patologia fino agli anni '60.

L'attuale tipologia di intervento, avviata già dal 1962, è divenuta operativa nel 1971 quando il complesso portopotentino è stato destinato interamente alla riabilitazione.

Nel 1974 è iniziata l'esperienza di disincentivazione dei ricoveri, con l'apertura dei Centri Ambulatoriali di Riabilitazione che forniscono prestazioni ambulatoriali e domiciliari, portando così la risposta alle esigenze di riabilitazione fino a casa del paziente, mentre alla degenza vengono riservati solo i casi con patologie di particolare complessità.

E' soprattutto negli ultimi anni che il S. Stefano ha dimostrato la capacità di adeguarsi con prontezza alla crescente domanda di prestazioni specialistiche sia diagnostiche che terapeutiche, sempre più sofisticate (Unità di risveglio - Unità per Comi Persistenti).

In campo nazionale ed internazionale esistono rapporti di collaborazione che vanno sempre più rafforzandosi con le principali Università, Enti ed organizzazioni che si occupano di riabilitazione ad alto livello.

Oltre alla struttura di Porto Potenza Picena (430 p.l. di cui 90 ospedalieri) il S.Stefano ha ampliato la propria attività di degenza nelle Marche:

- Nel 1992 a Macerata Feltria PU, riconvertendo in Centro di Riabilitazione (40 p.l.) l'ex Ospedale Pubblico G. Belli
  - Nel 1994 ad Ancona, acquistando e trasformando l'ex Casa di Cura Villa Adria in una Clinica di Riabilitazione di alta specializzazione (80 p.l. di cui 40 ospedalieri)
  - Nel 2000 a Roma, in collaborazione con un importante gruppo privato locale, avviando una unità di Riabilitazione in Assistenza Intensiva presso la Casa di Cura S. Giuseppe.
  - Nel 2001 acquistando una significativa partecipazione nella "Sanatrix srl" che gestisce due Case di Cura polispecialistiche (Villa dei Pini e Villa Alba) ed una RSA (Villa Margherita) tutte ubicate in Provincia di Macerata
  - Nel 2007 l'ingresso nel gruppo KOS, uno dei più importanti gruppi finanziari ed industriali del Paese
  - Nel 2008 entrano nel S. Stefano Riabilitazione l'ospedale classificato di riabilitazione San Pancrazio di Arco di Trento (TN), il Centro Cardinal Ferrari di Fontanellato (PR) e Villa San Giuseppe di Anzano del Parco (CO)
  - Nel 2010 il gruppo integra la propria attività con l'acquisizione di una casa di cura per acuti: Villa dei Pini a Civitanova Marche. La casa di cura opera in sinergia con le strutture riabilitative dell'area: svolge prestazioni ad alta finalità riabilitativa che precedono o completano i percorsi avviati nelle altre strutture del gruppo.
- Nello stesso anno il gruppo diversifica le sue competenze attraverso l'acquisizione di Villa Rosa, centro per la riabilitazione psichiatrica modenese.

- Nel 2011 – 2012 prosegue lo sviluppo di Santo Stefano anche nel settore delle residenze sanitarie attraverso l'acquisizione di altre strutture nelle Marche e l'intervento nella riconversione dell'ex Ospedale di Foligno.

Il Santo Stefano diviene un sistema organizzato in sedi ad alto grado di identità ed autonomia. Ciascuna sede sviluppa una propria specifica strategia:

- di sviluppo sul territorio
- di relazioni professionali
- di rapporti istituzionali e contrattuali nell'ambito degli indirizzi generali del gruppo e con il supporto di funzioni di servizio centralizzate.

Oggi il Santo Stefano Riabilitazione è una realtà che conta 12 centri di riabilitazione, una struttura per acuti per un totale di circa 1500 posti letto, 13 centri ambulatoriali. Con i suoi 2200 addetti rappresenta uno dei principali gruppi per la riabilitazione in Italia.

## MISSION



Residenza Santa Maria in Chienti si propone l'obiettivo di garantire la possibilità agli Ospiti di essere ancora i protagonisti del proprio tempo con il migliore livello possibile di qualità della vita indipendentemente dalle condizioni di disabilità fisiche psichiche o sensoriali di ciascuno.

La centralità dell'individuo, inteso come soggetto del proprio iter di recupero e/o di tutela, e l'umanizzazione della presa in carico sono elementi imprescindibili per l'ottenimento del risultato qualitativo proposto.

Il rispetto della persona, qualsiasi sia lo stato fisico, psichico o sensoriale e qualunque siano i margini di reversibilità del suo status patologico, unito alla professionalità degli operatori ed al rispetto della normativa vigente per la presa in carico, cura e tutela di soggetti "deboli" sono i cardini su cui impennare il processo socio sanitario mirato al mantenimento del livello di autosufficienza raggiunto ed alla prevenzione delle complicazioni.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITA'



L'attività della Residenza Santa Maria in Chienti si ispira e si indirizza al più rigoroso rispetto delle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della medicina in tutte le sue articolazioni.

Il comportamento di tutti gli operatori si attiene al massimo rispetto del codice deontologico attraverso l'adesione ai fondamentali canoni del rispetto dei diritti universali dell'uomo, la più completa conoscenza di problemi del rapporto tra strutture sanitarie e pazienti.

L'erogazione dei servizi agli Ospiti avviene nel rispetto di alcuni principi fondamentali che, seppur suggeriti dalla normativa specifica, sono alla base dei valori ai quali la Residenza Santa Maria in Chienti si ispira :

**EGUAGLIANZA:** ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

**IMPARZIALITA'**: i comportamenti degli operatori verso gli Utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**CONTINUITA'**: i servizi e le prestazioni vengono forniti in modo continuativo e regolare, assicurando livelli omogenei per quanto direttamente riconducibile alla propria sfera di responsabilità. In caso di funzionamento o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

Inoltre la persona assistita deve essere certa che i sanitari che la hanno seguita durante la sua degenza siano sempre a sua disposizione anche dopo la dimissione.

**UMANITA'**: L'attenzione centrale degli operatori della Struttura è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori devono rivolgersi agli Ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

**PARTECIPAZIONE**: la Struttura garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Tale relazione non deve confondersi con l'informazione atta al conseguimento del consenso informato ma una comunicazione discreta, attenta e costante sullo stato della malattia. L'assistito può rivolgersi al personale preposto per ottenere ogni chiarimento circa la sua condizione di salute e sulla terapia erogata.

**EFFICIENZA, EFFICACIA ed ECONOMICITA'**: Residenza Santa Maria in Chienti garantisce l'efficienza organizzativa attraverso attivazione di percorsi e procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse umane e tecnologiche e l'efficacia tecnica attraverso lo sviluppo della ricerca e dell'innovazione scientifica.

La Direzione di Residenza Santa Maria in Chienti si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi per garantire agli Utenti le seguenti funzioni:

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Partecipazione**

Siano esse rivolte all'esterno (fornendo informazioni all'utenza) sia all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

#### **Informazione**

Le attività di informazione vengono attuate con tutti i mezzi attualmente a disposizione (Internet, pieghevoli, cartelli, lettere) oppure direttamente presso la Struttura dal personale della Reception e dalla Direzione. Questa assicura all'Utente (Ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla Struttura.

#### **Accoglienza**

L'accoglienza all'interno della Struttura viene svolta da tutto il personale: Direzione, Personale Medico, Caposala, Terapisti, Equipe psico-socio-educativa, personale oss-infermieristico, reception e amministrazione ognuno per le sue competenze.



Il suddetto personale provvede nei confronti dell'Utente a garantire un'adeguata assistenza all'interno della Struttura 24 ore su 24 e si impegna al fine di garantire una eccellente qualità della vita dell'Ospite ed instaurare con lui una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, ascoltando e comprendendo le sue aspettative.

### **Partecipazione**

Residenza Santa Maria in Chienti pone in essere una serie di iniziative atte a favorire l'interazione tra la Struttura e l'utenza (riunioni, incontri informativi, feste e momenti ricreativi...); favorisce, inoltre, all'interno della propria Struttura la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli Utenti (Croce Rossa Italiana, A.V.U.L.S.S., ecc.).

A tal fine, l'accesso alle organizzazioni di volontariato previste dalla L. 266/1991, avviene seguendo la seguente procedura:

- Presentazione di formale richiesta scritta di accesso, precisando le modalità e le finalità di intervento;
- Le richieste di accesso vengono valutate ed eventualmente autorizzate dalla Direzione della Struttura;
- L'accesso avviene in giorni ed orari compatibili con le esigenze di funzionamento del servizio ed è preventivamente programmato con il Direttore Sanitario ed eventualmente con il personale di riferimento.

L'utente ed i familiari verranno informati sulle attività e sui servizi proposti dalle Associazioni e che potrebbero essere utili ed interessanti ai fini della permanenza dell'ospite in Struttura.

Residenza Santa Maria in Chienti mantiene rapporti di interazione e collaborazione continua con il Comune di Montecosaro e rapporti di interscambio con la comunità ecclesiastica locale: la Parrocchia di Montecosaro Scalo.

Inoltre, l'attività della Struttura viene svolta in collaborazione continua con i servizi territoriali locali, nello specifico il Distretto, l'Unità Valutativa del Distretto, i relativi collaboratori territoriali e i Medici di Medicina Generale del territorio.

Infine, è prevista l'istituzione di un organismo di rappresentazione degli ospiti e dei familiari con il compito di mantenere le relazioni con i Referenti dell'equipe multidisciplinare.

## **RISPETTO DELLA CARTA DEI DIRITTI ALLA PERSONA**

La Direzione della Residenza Santa Maria in Chienti si è impegnata ad adottare la "Carta dei Diritti della Persona" di seguito riportata integralmente.

### **Diritto alla vita**

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, esigenze fisiologiche, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

### **Diritto di cura ed assistenza**

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

### **Diritto di difesa**

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

### **Diritto di prevenzione**

Ad ogni persona devono essere assicurati attività, strumenti, presidi sanitari, informazione e tutto quanto in atto a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

### **Diritto di parola e di ascolto**

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

### **Diritto di informazione**

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

### **Diritto di partecipazione**

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

### **Diritto di accettazione**

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

### **Diritto alla critica**

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

### **Diritto al rispetto e al pudore**

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

### **Diritto di riservatezza**

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 196/2003 e successive modificazioni.

### **Diritto di pensiero e di religione**

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**

### **I DIRITTI**

- Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- In particolare, durante la degenza ospedaliera, ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì, diritto ad essere interpellato con il "Lei".
- Il malato ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni 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.
- Il malato ha diritto di ricevere un'assistenza medica ed infermieristica adeguata alla gravità della propria malattia.
- Il malato ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla prognosi.

- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici. Queste informazioni debbono riguardare i potenziali rischi o disagi conseguenti il trattamento e le possibili alternative diagnostiche e trattamenti, anche se eseguibili in altre strutture. Quando il malato non sia in grado di decidere per se stesso in piena autonomia, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Il malato ha diritto a che le informazioni relative alla propria malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segrete, a meno che per iscritto indichi persone cui l'informazione può essere data.
- Il malato ha il diritto di rinunciare a cure e prestazioni programmate, informando tempestivamente i sanitari che lo curano delle sue intenzioni, espressione della sua volontà.
- Il malato ha diritto di presentare segnalazioni ed inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati dai responsabili della struttura ospedaliera, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi, secondo quanto previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela di questa Azienda.
- Il malato ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

## I DOVERI

- L'accesso in Ospedale o in un'altra struttura esprime da parte del malato un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.
- È dovere di ogni malato informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.
- Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati e a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico.
- Il malato è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche proprio.
- Nella consapevolezza di essere una parte di comunità è molto importante evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline o televisori con volume alto, ecc.). Per i malati allettati l'uso del cellulare è vietato; tuttavia può essere utilizzato dalle persone che assistono solo al di fuori del reparto.
- È dovere rispettare il riposo sia giornaliero sia notturno degli altri degenti. Per le attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno.
- In ospedale è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza di altri ed un sano personale stile di vivere.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- Chiunque si trovi in ospedale è tenuto al rispetto degli orari di visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-personali e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza, è indispensabile evitare l'affollamento intorno ai letti.
- Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in reparto. Situazioni eccezionali potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

- In situazioni di particolare necessità le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un comportamento consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
- È opportuno che i malati ed i visitatori, per raggiungere le sedi di proprio interesse, si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi.
- Il personale sanitario, per quanto di competenza è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del malato.



## POLITICHE COMPLESSIVE

L'attività della Residenza Santa Maria in Chienti si inserisce nel sistema Socio Sanitario Regionale Marchigiano con le cui strutture coopera per la piena realizzazione dei programmi assistenziali individuali. All'interno della struttura, il lavoro è organizzato per obiettivi e gestito da équipes multiprofessionali coordinate da figure apicali.

La dinamica di aggiornamento globale della struttura, delle procedure organizzative e dei protocolli di trattamento viene promossa attraverso l'aggiornamento e la formazione continua del personale, l'adozione di indici di processo e di outcome, il coinvolgimento degli operatori in ogni settore e livello funzionale, nella individuazione dei problemi e delle soluzioni possibili, l'accoglimento delle critiche e dei suggerimenti liberamente espressi dagli Utenti (pazienti, familiari, organizzazioni di tutela del malato).

Per l'aggiornamento e la formazione continua del personale sono attive forme convenzionali con la Riabilitazione Santo Stefano di Porto Potenza Picena, settore Formazione, da decenni impegnata nella formazione ed aggiornamento scientifico nel settore dell'assistenza e riabilitazione ai disabili.

**Residenza Santa Maria in Chienti eroga prestazioni di assistenza sanitaria assistenziali e sociali in regime residenziale.**

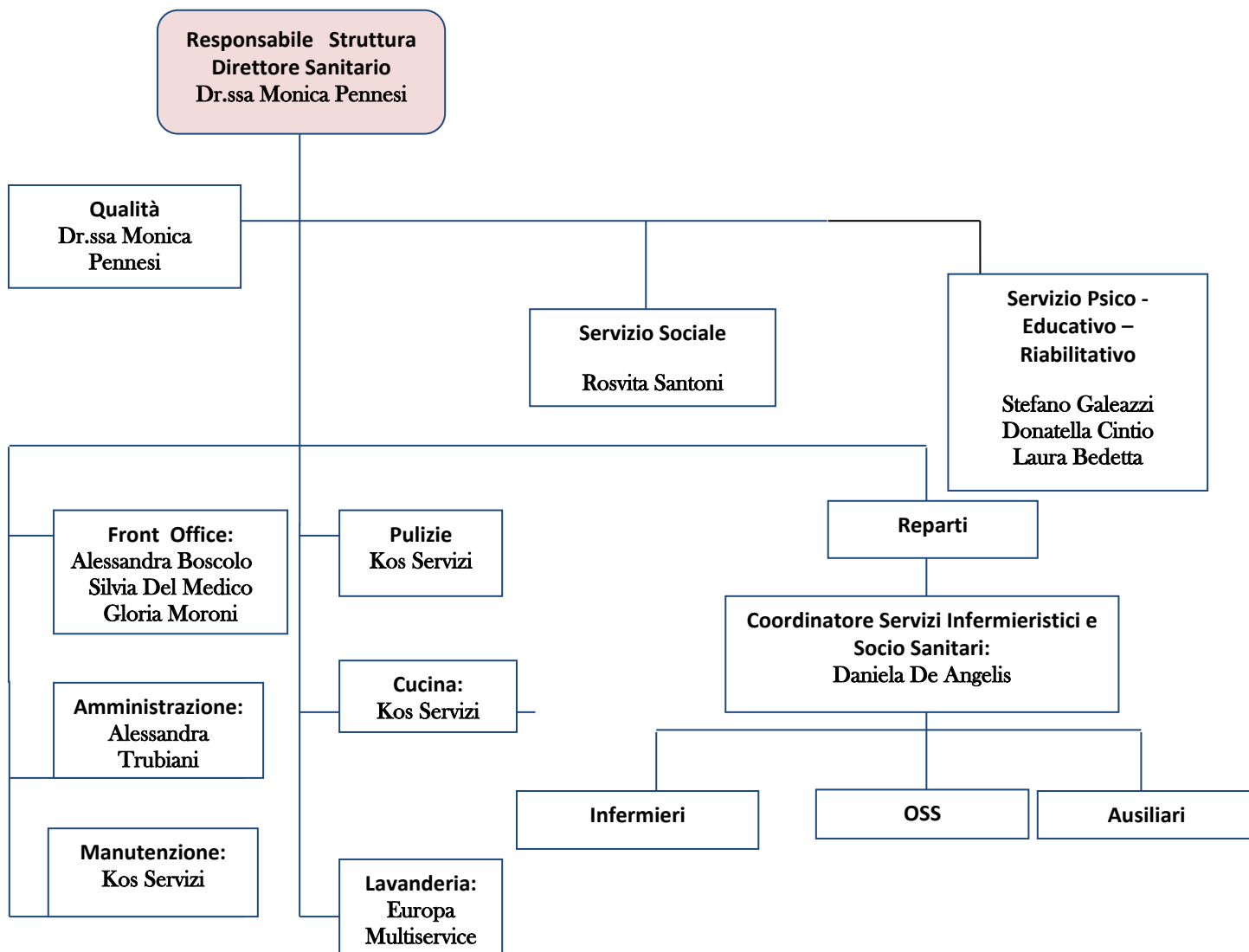
La Struttura, divisa in tre reparti, denominati "La Mandorla", "Angeli Musicanti" e "Gli Evangelisti", è destinata all'erogazione di:

- prestazioni di RSA demenze con una dotazione di n° 48 posti letto, nell'ambito dei quali vengono gestiti anche pazienti con Demenza;
- prestazioni di Residenza Protetta per anziani con una dotazione di n° 37 posti letto, nell'ambito dei quali n° 20 dedicati alla gestione di pazienti con Demenza;
- Prestazioni con possibilità di ricovero in forma privata.

La Struttura risponde a tutti i requisiti igienico sanitari, funzionali e dimensionali previsti dalla normativa vigente per le istituzioni sanitarie e socio sanitarie che esplicano attività assistenziale.

## 2. PARTE SECONDA

### ORGANIGRAMMA NOMINATIVO



## AREA DIREZIONALE

### Direzione di Struttura

Direttore di Struttura

DR.SSA MONICA PENNESI



## AREA SANITARIA

### Direzione Sanitaria

Direttore Sanitario:

DR.SSA MONICA PENNESI

a cui afferiscono:

- Consulente Neurologo
- Coordinatore dei Servizi Infermieristici e Socio Sanitari:
- Consulente Fisiatra
- Medico di Reparto
- Assistente Sociale
- Psicologo
- Fisioterapista
- Educatore Professionale
- Infermieri
- O.S.S.
- Ausiliari

*Dr.ssa Francesca Coppola  
Dott.ssa Daniela De Angelis  
Dr.ssa Valentina Koxha  
Dr. ssa Claudia Purcaro  
Dott.ssa Rosvita Santoni  
Dott. Stefano Galeazzi  
Laura Bedetta  
Dott.ssa Donatella Cintio*



## AREA AMMINISTRATIVA

- Ufficio Amministrativo: *Dott.ssa Alessandra Trubiani*
- Front office: *Dott.ssa Alessandra Boscolo  
Silvia Del Medico  
Dott.ssa Gloria Moroni*



## AREA CUCINA

Cuoca

Aiuto-cuoca

*Daniela Pompei  
Fabiana Marzioli  
Carmela Marasco*



## AREA MANUTENZIONE

Manutentore

*Francesco Palanca*



## CHE COSA FACCIAMO



**RESPONSABILE DI STRUTTURA:** Si occupa delle relazioni esterne ed interne della Struttura. Gestisce le relazioni con Enti Pubblici e Privati (Asur, Amministrazioni locali, Ospedali, etc), tiene i rapporti con il personale interno della Struttura, si relaziona con l'utenza ed i familiari.

**DIRETTORE SANITARIO:** Svolge mansioni di rapporti con Ospiti e Pazienti. Si occupa inoltre delle ammissioni dei pazienti, delle valutazioni, dei protocolli sanitari, dell'accoglienza dei familiari. Coordina Medici e paraMedici, gestisce le urgenze, controlla le cure.

**FISIATRA:** Il Fisiatra valuta e affronta le problematiche relative alla limitazione dell'autonomia e partecipazione della Persona in relazione al proprio ambiente fisico, familiare, lavorativo e sociale. Mira al massimo recupero delle funzioni ed abilità con un approccio completo al paziente. Lavora e coordina il team riabilitativo interdisciplinare nella realizzazione del progetto riabilitativo avendo come obiettivo l'outcome attraverso il massimo recupero delle funzioni e abilità della persona, gestisce i rapporti con il malato ed i suoi familiari.

**COORDINATORE DEI SERVIZI INFERMIERISTICI E SOCIO SANITARI:** Si occupa, in collaborazione con la Responsabile dei servizi infermieristici, dell'organizzazione e del controllo di tutte le attività e delle procedure sanitarie della Residenza. Coordina il personale OSS ed Infermieristico. Particolare attenzione viene volta alle terapie in corso, alla salute e al benessere degli Ospiti e dei Pazienti attraverso una attenta supervisione di tutti i processi in atto.

**EQUIPE PSICO-SOCIO-EDUCATIVA:** L'Equipe è composta dallo Psicologo, l'Educatrice e l'Assistente Sociale che collaborano nel processo di accoglienza dell'Ospite e dei suoi familiari dalla programmazione del ricovero - acquisendo le sostanziali informazioni - alla presa in carico all'interno della Residenza, anche attraverso il piano assistenziale individualizzato (PAI). L'Equipe, in collaborazione con personale O.S.S., infermieristico e riabilitativo, lavora quotidianamente accanto all'Ospite in una relazione di cura volta all'ascolto e alla realizzazione di attività finalizzate al benessere, alla prevenzione ed alla riabilitazione, favorendo il mantenimento delle autonomie, lo sviluppo delle potenzialità e delle relazioni interpersonali.

**FISIOTERAPISTI:** Si occupano della fisioterapia finalizzata al recupero del movimento e delle abilità funzionali dei vari pazienti, alla prevenzione dei danni legati all'immobilità, al mantenimento e alla valorizzazione delle capacità residue. I fisioterapisti collaborano con infermieri, O.S.S. e con l'equipe psico-socio-educativa al fine di mantenere la dignità all'Ospite promuovendo il suo benessere fisico, psicologico, emozionale e sociale.

**SERVIZIO INFERMIERISTICO ED ASSISTENZIALE (OSS):** Presenti nelle 24h, si occupano degli interventi di tipo infermieristico ed assistenziale degli Ospiti, in collaborazione con il servizio Medico, la responsabile dei servizi infermieristici e le altre figure professionali. Svolgono compiti al fine di recuperare o mantenere le risorse in una prospettiva di autonomia della persona anziana. Le loro funzioni sono di grande importanza, non solo dal punto di vista tecnico, ma anche di relazione: essi sono gli operatori costantemente presenti nei nuclei, dove molto spesso, oltre al problema della non autosufficienza, si associa anche quello esistenziale.

**UFFICIO AMMINISTRATIVO:** Svolgimento di mansioni amministrative, contabili e tecniche del ciclo attivo. La funzione comporta anche attività di informazione e ricezione di documenti, disimpegno di mansioni di segreteria e di collaborazione con figure professionali più elevate.

**FRONT-OFFICE:** Svolge mansioni di accoglienza, accettazione Ospiti e gestione della documentazione (contratti, inserimento check-in, check-out). E' a disposizione di Ospiti e/o familiari per informazioni sulla Struttura e per eventuali reclami. Collabora con l'Amministrazione nello svolgimento della loro attività.

## I SERVIZI PRINCIPALI EROGATI



La Residenza assicura un efficiente servizio di soggiorno a carattere residenziale-alberghiero unito ad un servizio di assistenza alla persona, infermieristico e sanitario continuativo, quale sussidio al superamento delle condizioni di non autosufficienza e di collegamento ai Servizi Sanitari e Sociali Zonali per le esigenze di carattere sanitario curativo e per esigenze di tipo socio-assistenziali.

Durante il giorno viene fornito un adeguato servizio alberghiero e sono attuati programmi riabilitativi (motori e cognitivi) e socializzanti mediante l'insieme di prestazioni sanitarie e socio-assistenziali.

Residenza Santa Maria in Chienti è una Struttura socio-assistenziale che opera in regime di Residenza Protetta e di Residenza Sanitaria Assistenziale. Da ospitalità ed assistenza a persone anziane di ambo i sessi, parzialmente o totalmente non autosufficienti.

Al fine di garantire l'equilibrio e l'armonia dei vari nuclei della Struttura ricettiva, l'Ospite deve essere in possesso dei requisiti stabiliti dalle disposizioni di legge vigenti in materia, nonché di quelli stabiliti dalla Direzione della Residenza in ordine alla specificità della tipologia dei bisogni.

La Struttura è suddivisa in 2 nuclei operativi:

**RESIDENZA PROTETTA (RP):** accoglie Ospiti non autosufficienti e quindi non in grado di gestire la propria vita quotidiana in maniera autonoma. Pertanto vengono supportati dal nostro personale nell'alimentarsi, negli spostamenti e nella cura della propria persona. Oltre a questo vengono stimolati al fine di instaurare delle relazioni sociali utili, attraverso momenti di socializzazione guidati. Tali Ospiti richiedono un elevato



livello di assistenza sanitaria e di supporto sociale, in contrapposizione ad un “non elevato” impegno di intervento Medico.

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA):** accoglie soggetti non autosufficienti con esiti di patologie psichiche, fisiche, sensoriali o miste, che esigono prestazioni con elevata necessità di tutela sanitaria: cure mediche e infermieristiche quotidiane, trattamenti riabilitativi (motori e cognitivi) e di recupero funzionale, somministrazione di terapie endovenose, nutrizione enterale etc.

## SERVIZI ACCESSORI EROGATI

La Residenza assicura inoltre un efficiente servizio di soggiorno a carattere residenziale-alberghiero.



## PARTI E SERVIZI COMUNI

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

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 19,30. Durante questo orario, l'Ospite è libero di ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri Ospiti.

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

## SERVIZIO DI REFEZIONE

Il Servizio ristorazione comprende: colazione, pranzo, merenda e cena, secondo il menù stagionale affisso nelle sale da pranzo della Struttura, predisposto dalla Direzione Sanitaria con la consulente Nutrizionista secondo menù diversificati sulle esigenze cliniche specifiche tenendo conto dei gusti dell'Ospite.

La distribuzione del vitto e la somministrazione dei pasti agli Ospiti, laddove necessaria, avviene ad opera del personale di Residenza Santa Maria in Chienti.

La consumazione dei pasti avviene, di norma, nelle sale ristorazione collocate ad ogni piano; tuttavia su richiesta, è possibile la consumazione del pasto in camera.

Chi è costretto a letto, temporaneamente o permanentemente, viene servito a letto e nutrito ad opera di personale specializzato della Struttura.

Ogni Ospite può esprimere le proprie preferenze sul menù del giorno o chiedere eventuali variazioni. La Caposala o l'Infermiere Professionale incaricato trasmetterà le richieste fatte dagli Ospiti e quelle per quegli Ospiti che non possono farlo autonomamente, alla cucina, per la preparazione dei pasti.

Il servizio di ristorazione è a disposizione anche per parenti e accompagnatori.

## SERVIZIO DISTRIBUZIONE CIBI E BEVANDE

Gli Ospiti ed i visitatori potranno usufruire di un servizio interno organizzato con distributori automatici di cibi e bevande.

### SERVIZIO DI PULIZIA DELLE CAMERE

Per le camere il servizio di pulizia e riassetto delle stesse è effettuato con cadenza giornaliera, tra le ore 8,00 e le 19,30.

Durante il servizio di pulizia, l'Ospite è invitato a lasciare libera la camera, fatta eccezione per le degenze che richiedono l'allettamento.

### PALESTRA, LABORATORI, ALTRI SERVIZI

Palestra, Laboratori: l'accesso e l'uso della palestra e dei laboratori sono consentiti agli Ospiti ritenuti idonei, su programmazione del personale addetto condivisa con la Direzione Sanitaria.

A fronte di una modesta medicalizzazione della presa in carico, è garantito un elevato grado di assistenza per le necessità della vita quotidiana e di tutela. Inoltre, sono disponibili competenze di riabilitazione cognitiva finalizzate al recupero dei deficit cognitivi emendabili, all'adozione di strategie di sostegno o di vicarianza delle funzioni mnesiche compromesse, al rallentamento dell'involuzione mentale sia attraverso attività occupazionali che di socializzazione. Nello specifico, le attività cognitivo-comportamentali vengono circoscritte dal punto di vista temporale al mattino con laboratori di stimolazione integrata (psicomotoria), mentre, al pomeriggio si svolgono attività di socializzazione/interazione con il coinvolgimento dei familiari ed enti di volontariato.

Gli altri servizi: l'uso degli altri servizi quali il telefono, la televisione comune, il servizio di lavanderia personale - guardaroba ed altro ancora è disciplinato da apposite disposizioni della Direzione della Residenza.

### SERVIZIO MORTUARIO

Alle famiglie degli Ospiti deceduti è garantita la pulizia della salma, nonché la breve permanenza nella sala mortuaria della Struttura, in attesa della celebrazione delle esequie, che restano a totale carico della famiglia stessa.

### SERVIZIO PARRUCCHIERA

Vengono assicurate le prestazioni di base per uomo e donna. Il costo del servizio non è compreso nella retta giornaliera ed è quindi a carico degli Utenti, ad eccezione dei ricoveri in forma privata secondo le modalità previste dal contratto. È necessaria la prenotazione presso la Reception, che informerà l'Utente circa le tariffe convenzionate praticate.

### SERVIZIO PODOLOGA

Vengono assicurate le prestazioni di base al bisogno. Il costo del servizio non è compreso nella retta giornaliera ed è quindi a carico degli Utenti. È necessaria la prenotazione presso la Reception, che informerà l'Utente circa le tariffe convenzionate praticate.

## SERVIZIO SPIRITUALE

E' garantita la libera espressione di ogni credo religioso. Per gli Ospiti di fede cattolica un sacerdote cura la celebrazione della S. Messa una volta la settimana, l'Eucarestia agli Ospiti che non possono partecipare alla S. Messa, la confessione e l'amministrazione del sacramento degli infermi.

È predisposta una sala raccoglimento di libero accesso presso il piano terra della Struttura.

## TELEFONO

Ogni posto letto dispone di apparecchio telefonico che gli Ospiti possono utilizzare per ricevere telefonate.

## TELEVISORE

Ogni camera ed ogni sala polifunzionale è dotata di apparecchio TV digitale.

## FREE WI-FI E INTERNET POINT

La Struttura è dotata di connessione Wi-Fi e di Internet Point con accesso libero.

## **MODALITA' DI ACCESSO**



## IL RICOVERO

Hanno accesso alla Residenza e quindi alla fruizione dei servizi resi tutti i cittadini che, in base al principio della libera scelta, optino per Residenza Santa Maria in Chienti quale Struttura per la loro personale residenzialità, sia in regime di assistenza socio sanitaria e assistenziale in convenzione con la ASUR, che in regime privato.

### ***Ricovero di Ospiti in convenzione con la ASUR ( Residenza Sanitaria Assistenziale – RSA // Residenza Protetta – RP):***

I pazienti possono accedere alla Struttura dietro richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Ospedaliero che, avendo in carico il paziente, ravvisino la necessità di ricovero presso una Struttura Socio-Sanitaria e Riabilitativa.

Gli stessi, autonomamente o dietro richiesta dei familiari, possono esprimere la scelta del luogo di cura.

La richiesta per l'**RSA** o la **RP**, redatta su apposito modello va indirizzata al Responsabile dell'Unità Valutativa Distrettuale dell'Area Vasta di competenza, il quale, dopo aver valutato il caso, esprime parere favorevole o non favorevole al ricovero. Nell'autorizzazione concessa viene indicato il nucleo di inserimento e la durata indicativa del trattamento richiesto.

I requisiti e gli standard di qualità da osservarsi per l'erogazione delle prestazioni, sono quelli stabiliti dalle norme nazionali e regionali in materia di prestazioni socio sanitarie, con particolare riferimento ai Manuali di Autorizzazione e Accreditamento adottati dalla Regione Marche.

L'Area Vasta di competenza si fa carico:

- 1) dell'intera retta solo per i primi 60 giorni di permanenza in **RSA** per pazienti provenienti sia dal domicilio che da reparti Ospedalieri;
- 2) della quota sanitaria dal 1° giorno di ricovero per **RP** e dal 61° giorno per ricoveri in **RSA**.

La quota sociale-alberghiera, quando dovuta (dal 61° giorno per ricoveri RSA e dal 1° giorno per ricoveri RP), è a carico dell'Ospite o dei familiari insieme alle spese integrative sanitarie e non sanitarie (consumazioni extra, telefonate, eventuali farmaci a pagamento, parrucchiera, podologa, ecc.). Tale quota è di importo fisso giornaliero pari ad € 46,00 per i ricoveri in RSA ed € 50,00 per i ricoveri in RP.

L'Ufficio Amministrativo, al termine di ogni mese, provvederà all'emissione ed invio delle fatture, le quali dovranno essere saldate a mezzo bonifico bancario o assegno bancario entro e non oltre il giorno 10 di ciascun mese.

Se l'Ospite beneficia dell'indennità di accompagnamento, va comunicato all'Inps l'inserimento in regime a totale carico dell'Area Vasta, il quale provvederà alla sospensione dell'indennità economica per il periodo suddetto.

Non sono ammessi ricoveri in urgenza. I ricoveri sono programmati dalla Direzione Sanitaria che tiene i contatti direttamente con i familiari o con le Unità di Valutazione delle varie Aree Vaste, o con i colleghi delle Strutture Ospedaliere operanti sul territorio.

La Struttura, in ottemperanza al disposto di Legge n. 724 del 23 dicembre 1994 (art. 3 comma 8) e nel rispetto dei principi generali di universalità, equità ed appropriatezza, predispone una lista di attesa dove vengono protocollate tutte le autorizzazioni pervenute.

Ove le proposte di ricovero risultassero incomplete e/o lacunose l'accettazione al ricovero può essere subordinata alla raccolta di informazioni cliniche aggiornate mediante contatto telefonico con la Struttura proponente.

Tutti i pazienti devono comunque essere in fase di compenso clinico. Se il Direttore Sanitario ritiene che non sussistano i suddetti criteri, invita il proponente a rivolgersi ad altra Struttura più idonea.

Il programma dei ricoveri viene gestito secondo i seguenti criteri di priorità:

- impossibilità da parte del nucleo familiare di farsi carico del paziente;
- situazione di disagio sociale;
- necessità riabilitative;
- rientro in RSA dopo ricovero in ambiente ospedaliero;
- paziente già inserito in Struttura;
- ordine cronologico di richiesta;
- ricoveri di sollievo;
- carico assistenziale del reparto a cui il paziente viene assegnato.

Tali criteri vengono valutati caso per caso dal Direttore Sanitario previo colloquio con i familiari o con i colleghi della Struttura inviante.

Costituiscono criteri per esclusione dalla lista di attesa:

- rifiuto del ricovero da parte del familiare;
- decesso del paziente;
- ricovero del paziente presso altra Struttura.

Qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale il posto sarà conservato fino alla dimissione, eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVI non sia stabilito un ricovero presso un altro tipo di struttura residenziale. In caso di ricovero ospedaliero l'ospite è tenuto a corrispondere la retta alberghiera, analogamente l'Asur/Area Vasta è tenuta a corrispondere il 50% della quota a proprio carico.

In caso di assenza volontaria, debitamente documentate, il posto letto viene conservato per un massimo di 15 giorni complessivi nell'anno. In tal caso l'Asur/Area Vasta e l'ospite corrisponderanno il 50% della quota a proprio carico.

### **Ricovero di Ospiti paganti in proprio.**

- ricovero per trasferimento da Ospedali pubblici
- ricovero di Ospiti provenienti dal proprio domicilio
- ricovero di Ospiti provenienti da altre Strutture

Il Medico di Medicina Generale, o lo Specialista, o il Medico Ospedaliero stilano una relazione clinica sulle condizioni di salute del paziente, la terapia in atto e la motivazione del ricovero.

Il Direttore Sanitario in base alle condizioni di salute del pz. valuta l'idoneità della proposta di ricovero e stabilisce il nucleo di inserimento (**RP o RSA**).

Se idoneo, in base alla disponibilità dei posti letto, programmano il ricovero.

In tal caso la retta (che ovviamente è differente a seconda dei nuclei di inserimento) è a totale carico dell'Ospite o dei suoi familiari.



## **ORARI E MODALITA' DI INTERRELAZIONE CON I RESPONSABILI DEI SERVIZI**

Le visite dei familiari e conoscenti dei pazienti sono ammesse dalle ore 08.30 alle ore 19.30, rispettando gli spazi dovuti per momenti di relax, di privacy, di igiene personale e di diagnosi e cura per gli Ospiti.

**La Direzione** è a disposizione di ogni Ospite o dei suoi familiari, per qualsiasi necessità e informazione, dalle ore 10:00 alle ore 12:30, per tutti i giorni feriali della settimana previo appuntamento tramite il Front Office.

**L'Amministrazione** è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 14.00.

**Il Coordinatore dei servizi infermieristici e socio sanitari** è a disposizione degli Ospiti e familiari dal lunedì al venerdì, per gli orari rivolgersi al Front-Office.

**Il Front-Office** è a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Il personale di assistenza infermieristica e tutelare e quello amministrativo sono costantemente a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per ogni eventuale bisogno o chiarimento.

## INFORMAZIONI IMPORTANTI PER GLI OSPITI



### ▪ COSA PORTARE CON SE' IN RESIDENZA

Al momento del ricovero ricordarsi di portare con sé:

- il necessario per l'igiene personale (dentifricio, spazzolino da denti, biancheria intima di ricambio, pantofole, tuta da ginnastica);
- documento di identificazione, codice fiscale e libretto sanitario;
- eventuale documentazione clinica precedente (lastre, referti, esami vari);
- eventuale certificazione di invalidità civile e L.104/92.

### ▪ COSA NON PORTARE CON SE' IN RESIDENZA

E' vietato introdurre bevande alcoliche, alimenti non autorizzati e soprattutto farmaci di ogni genere senza dichiararli preventivamente al personale sanitario. E' inoltre vietato portare apparecchi elettrici, quali ad esempio televisori o phon senza autorizzazione.

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

E' fatto divieto assoluto tenere in camera farmaci o alimenti di qualsiasi genere.

Si consiglia inoltre di non portare oggetti di valore o denaro. **La Struttura non risponde in caso di furti.**

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

Ulteriori informazioni possono essere fornite dall'Ufficio Amministrativo attraverso il personale di reparto.

## NOTIZIE DA FORNIRE AL MOMENTO DELL'IGRESSO

All'ingresso in reparto, segnalare al personale infermieristico e Medico:

- almeno un recapito telefonico di parenti ed amici;
- eventuali allergie a farmaci o intolleranze agli alimenti;
- indicazioni su terapie specifiche in corso;

- eventuali problematiche psico-fisiche o sociali/ambientali che possano richiedere interventi specifici;
- consegnare tutta la documentazione nosologica e diagnostica personale.

### LA VITA NELLE UNITA' DI RESIDENZA

La giornata tipo dell'Ospite si articola nei seguenti momenti:

- 1) visite mediche e terapie
- 2) attività riabilitative
- 3) sostegno e/o supporto psico/sociale
- 4) attività educative e di animazione
- 5) prestazioni di assistenza infermieristica e di assistenza alla persona
- 6) pasti
- 7) richieste personali
- 8) visite di amici e familiari
- 9) riposo e relax

Le visite mediche vengono effettuate dai Medici di base e dai Medici della Struttura negli orari esposti.

Alla Reception è altresì esposto l'orario di ricevimento dei Medici con i familiari.

### LA PULIZIA E L'ORDINE

La pulizia di armadi, letti e comodini viene effettuata da apposito personale. I degenti sono pregati di tenere in ordine gli armadi e la propria stanza. Per evitare disordine e facilitare le operazioni di pulizia si prega di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali.

### IL SILENZIO E LA TRANQUILLITA'

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

### FUMO

E' assolutamente vietato fumare all'interno della Struttura, sia per disposizioni di legge che per rispetto della salute propria e degli altri Ospiti.

### ASSISTENZA PRIVATA

La presenza di personale estraneo adibito all'assistenza dei degenti deve essere concordata con il personale Medico o la Caposala, secondo il Regolamento vigente.

### PASTI

I pasti vengono serviti indicativamente nei seguenti orari:

- Colazione: dalle 8,00 alle 8,30
- Pranzo: dalle 12,00 alle 13,00
- Merenda: ore 16,00
- Cena: dalle 18,30 alle 19,30

La scelta dei menù proposti avviene attraverso il Personale di Reparto.

### PRESTAZIONI DI MAGGIOR CONFORT ALBERGHIERO

All'atto dell'ingresso l'Ospite che richiede un miglior comfort alberghiero sottoscrive l'apposito contratto.

### DIMISSIONI

La dimissione dalla Struttura viene programmata dopo una riunione d'equipe multidisciplinare insieme ai familiari o all'Ospite stesso in cui si discutono tutte le problematiche e si valutano le alternative. Al momento della dimissione viene rilasciata una lettera di dimissione da consegnare al Medico curante o al Medico della Struttura dove l'Ospite verrà trasferito. E' possibile richiedere copia della cartella clinica all'Ufficio Amministrativo.

### CARTELLE CLINICHE

L'Ospite può richiedere la copia della cartella clinica di sua pertinenza all'Ufficio Accettazione, dovrà poi ritirare personalmente la documentazione o mandare un suo inviato munito di delega scritta. La consegna della copia della cartella clinica completa avviene entro 40 giorni dalla richiesta formale scritta, contro pagamento della somma prevista dal Regolamento.

## **3. PARTE TERZA**



### **IMPEGNI E PROGRAMMI**

La Residenza mette in atto un programma mirato alla 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 centralità dell'Ospite:** a questo proposito viene posta particolare attenzione all'umanizzazione del Servizio offerto attraverso iniziative tese a tale scopo (es. **Formazione/sensibilizzazione continua del personale**), alla riduzione dei tempi di attesa, al continuo aggiornamento delle tecnologie, alla completezza e adeguatezza delle informazioni fornite agli Utenti, alle modalità di assistenza agli stessi;
- **Il potenziamento dell'efficienza della Struttura:** attraverso il monitoraggio delle proposte di miglioramento, in particolare viene posta molta attenzione a quelle suggerite dagli Utenti, l'individuazione e trattamento di eventuali criticità della Struttura, l'aggiornamento in funzione di modifiche alla legislazione vigente (**Customer Satisfaction**);



- **La valorizzazione delle risorse e la motivazione del personale:** attraverso specifici programmi di formazione e di aggiornamento e coinvolgimento nelle diverse attività (es. **Equipe multidisciplinari, PAI, "incontri di restituzione": riunioni con i familiari**).

La Struttura si impegna :

- a snellire le procedure di accoglienza in funzione di una maggiore razionalizzazione ;
- a migliorare il servizio offerto dallo sportello accettazione;
- a provvedere modelli organizzativi che siano in grado di ridurre al minimo i tempi di erogazione dei servizi;
- a garantire la completezza dell'informazione all'Utente attraverso la predisposizione in tempi brevi di un opuscolo informativo sulle prestazioni erogate e sulle modalità da osservare per la fruizione di quelle richieste (***l'informazione capillare al Paziente/Utente è da considerare uno degli aspetti fondamentali della qualità del servizio offerto***);
- a definire procedure standardizzate per consegna della documentazione sanitaria relativa alla prestazione effettuata, destinata al Medico curante dell'Ospite;
- a predisporre un modulo per reclami ed osservazioni dell' Utente.

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

Come si vede l'organizzazione punta ad un metodo standardizzato in un "sistema aziendale qualità", che prevede un metodo di lavoro per obiettivi formalizzato nel documento PAI redatto e condiviso in modo multidisciplinare finalizzato inoltre alla condivisione dello stesso con i familiari degli Ospiti.

Il metodo messo in atto, pur particolarmente impegnativo, rappresenta la via più rispondente ai bisogni del cittadino e della sanità. Una via che deve essere documentata ed oggetto di informazione all'utente in una logica di apertura delle Strutture al confronto ed alla partecipazione.

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

Lo spirito è quello della costante ricerca delle soluzioni migliori, con la capacità di verificare i risultati delle azioni intraprese e la disponibilità a cambiare e migliorare la strada percorsa in vista dell'obiettivo della massima soddisfazione dell'Ospite.

Per la definizione degli impegni si è tenuto conto, in particolare, delle indicazioni del Piano Sanitario Nazionale e Regionale, degli obiettivi assegnati dalla Regione Marche alle Aziende, della riflessione interna all'Azienda sui fattori critici.

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 l'Azienda sta andando nella giusta direzione e per individuare obiettivi e priorità. L'Azienda, per conoscere le valutazioni degli Utenti sui servizi che hanno ricevuto, ha avviato un'indagine sistematica tramite un apposito questionario. La compilazione del questionario anonimo, rappresenta una collaborazione importante che si chiede all'Utente, nell'interesse di tutti;

- l'adozione di Piani di Assistenza Individuali (PAI) in Valutazioni Multidisciplinari dirette dalla Direzione Sanitaria, con l'apporto professionale di operatori scelti;
- monitoraggio della qualità per le prestazioni dirette ai pazienti, con l'obiettivo di migliorarli;
- elaborazione delle linee-guida e dei percorsi diagnostico-terapeutici, utili ad individuare e attuare gli interventi più idonei per i casi di più frequente riscontro;
- formalizzazione di regole interne da adottare, per la prevenzione di eventuali disservizi in conformità con i Principi Fondamentali della Carta dei Servizi;
- 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.

Relativamente al PAI si specifica che tale documento è finalizzato a formalizzare la programmazione condivisa di gestione clinica e psico-sociale dell'ospite al fine di lavorare in sinergia sul raggiungimento degli obiettivi stabiliti. Esso viene redatto entro 15 giorni dal ricovero del paziente in sede di riunione di equipe multidisciplinare composta da :

MMG	Medico di Medicina Generale	MDR	Medico di Reparto
CS	Caposala		Neurologo
AS	Assistente Sociale	PSC	Psicologo
EP	Educatore Professionale	FT	Fisioterapista
IP	Infermiere Professionale	OSS	Operatore Socio Sanitario

Nel PAI vengono definiti:

- Data di compilazione/stesura
- dati anagrafici del paziente (nome, cognome, luogo e data di nascita)
- diagnosi sintetica d'ingresso
- unità di ricovero/reparto
- componenti dell'équipe presenti/firme (tabella)
- valutazioni effettuate-scale somministrate/operatori interessati/esito (tabella)
- area di intervento (medica, infermieristica, psicologica, psichiatrica, riabilitativa, sociale, educativa)
- bisogno e aspettativa (tabella)
- obiettivi/indicatore/tempo (tabella)
- azioni specifiche/figure professionali/frequenza/durata (tabella)
- verifica: scheda/tempo/esiti (tabella) con relativa data di compilazione verifica ed equipe presente
- chiusura: data/esito/motivo chiusura

Durante l'incontro multidisciplinare l'equipe redige la stesura o effettua la verifica o la chiusura del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) del paziente in modo condiviso e, se possibile, rende partecipe anche la famiglia del paziente sia dopo la stesura del documento iniziale che dopo l'effettuazione delle relative verifiche. Gli obiettivi prefissati e raggiunti sono oggetto di condivisione durante gli incontri di "restituzione" con i familiari del paziente al fine di rendere partecipi gli stessi del programma terapeutico e interscambio circa la presa in cura. Il PAI rappresenta inoltre un documento di rilevante valore circa la valutazione dei bisogni e gestione del paziente in condivisione con l'UDV. In tal senso rappresenta insieme alla cura del paziente il documento di più rilevante importanza formale, da considerarsi parte integrante del fascicolo documentale dell'ospite.

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 alcuni aspetti particolarmente importanti dei servizi erogati, percepibili dall'Utente.

Inoltre, la Struttura usufruisce del "Centro per la Formazione Permanente degli Operatori" dell'Istituto S. Stefano in grado di adempiere alle esigenze formative di natura organizzativa, gestionale e tecnica.

Il Centro promuove l'aggiornamento scientifico e la crescita culturale degli operatori sanitari e sociali della riabilitazione nonché la diffusione nella società delle conoscenze scientifiche relative alla disabilità, alla riabilitazione e agli interventi necessari ad impedire che le disabilità residue si traducano in uno svantaggio permanente che impedisca l'inserimento/reinserimento della persona disabile in famiglia, nella scuola, nel mondo del lavoro, nelle attività culturali e in quelle ludiche e sportive.

Il modello organizzativo adottato deve favorire lo sviluppo di rapporti umani tra gli operatori e tra questi e le persone assistite.

A tale scopo è presente una formazione permanente con programmazione annuale del personale sia per il miglioramento professionale che per i problemi relazionali con la persona assistita.

Il rispetto delle norme e delle procedure alla base del processo del Miglioramento Continuo della Qualità garantisce un costante monitoraggio delle prestazioni erogate, permettendone la correzione e la implementazione laddove e quando necessarie.

E' previsto un programma di accoglienza per i nuovi assunti con percorso di informazione e affiancamento e successiva relazione di valutazione.

### **Standard di qualità generali**

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato mediante un cartellino di riconoscimento	100%

Accessibilità alle strutture	<p>Presenza di pannelli con pianta della struttura e differenziazione dei percorsi con codice colore.</p> <p>Abbattimento delle barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati</p>	SI
Rispetto della privacy	<p>Richiesta del consenso informato al trattamento dei dati personali ed applicazione di specifiche procedure atte a garantire la riservatezza dei dati personali del paziente in base alla normativa vigente.</p>	100%
Tecnologie	<p>Tutti gli impianti e le apparecchiature sono sottoposte ad un programma di manutenzione/verifica periodica che ne garantisce la corretta funzionalità e l'utilizzo in sicurezza da parte degli operatori.</p>	100%
Formazione/addestramento degli operatori	<p>Analisi annuale del fabbisogno formativo</p> <p>Piano annuale di formazione</p> <p>Registrazione dell'attività formativa in una scheda individuale</p> <p>Procedure di inserimento/affiancamento del personale addetto all'assistenza neo assunto</p>	100%
Possibilità di segnalazione di disservizi	<p>Procedura per la gestione dei reclami e risposta all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo</p>	100%
Verifica della soddisfazione degli utenti	<p>Distribuzione agli utenti di questionari di valutazione del trattamento ricevuto e per effettuare osservazioni//suggerimenti.</p> <p>Presenza di cassette dove inoltrare in forma anonima i questionari compilati.</p> <p>Analisi periodica delle informazioni raccolte da parte della Direzione</p>	<p>100%</p> <p>SI</p> <p>100%</p>

## Standard di qualità relativi al ricovero

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Informazione/accoglienza	<p>Consegna di opuscolo informativo a tutti i pazienti prima del ricovero</p> <p>Applicazione di specifiche procedure di accoglienza nei reparti di degenza</p> <p>Disponibilità del personale medico al colloquio con pazienti e familiari in orari definiti</p>	100%
Consenso Informato	Sistematica applicazione della Procedura aziendale comprendente le fattispecie di consenso informato presenti	100%
Servizio di ristorazione	<p>Possibilità per l'utente ricoverato di scegliere il menù giornaliero</p> <p>Presenza di un servizio di dietologia per l'elaborazione di specifiche diete personalizzate</p> <p>Fornitura di tutte le stoviglie necessarie per il pasto.</p> <p>Possibilità per i familiari di usufruire della mensa aziendale</p>	100%
Rilascio cartella clinica	Consegna della copia della cartella clinica entro 20 giorni dalla richiesta	100%
Continuità assistenziale	<p>Redazione di una lettera di dimissione per il medico curante contenente chiarimenti su: tipo di ricovero, cure praticate, trattamento dopo la dimissione</p> <p>Reperimento, quando necessario, a cura del Servizio Sociale di strutture protette.</p>	100%
Disponibilità di servizi accessori	<p>Barbiere/Parrucchiere/Podologo su richiesta</p> <p>Distributori automatici di bevande calde e fredde e Snack dolci e salati</p>	SI

Qualora ci fossero le condizioni per un eventuale reinserimento del paziente nel proprio domicilio la Struttura garantisce la **continuità assistenziale**, ovvero il mantenimento di contatti con i servizi territoriali. Pertanto, tramite l'Assistente Sociale si realizza il programma di inserimento/formazione con struttura ricettiva/famiglia che dovrà accogliere il paziente.



## SERVIZIO SEGNALAZIONE E RECLAMI

Al fine di garantire la tutela degli Utenti rispetto ad eventuali disservizi, è istituito un Servizio Segnalazioni Reclami, a cui si possono rivolgere gli Utenti, i familiari e il Medico Curante.

Il personale addetto all'Accettazione è a disposizione degli Utenti e dei loro familiari durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per ricevere segnalazioni e reclami sia verbali che scritte che comunicherà alla Direzione.

La Direzione si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e per fornire adeguate risposte nel più breve tempo possibile o comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

Per reclamo si intende ogni espressione di insoddisfazione che richieda una risposta.

La Struttura 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'Utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste.



## MECCANISMO DI TUTELA DELL'OSPITE

Gli strumenti di tutela di cui al presente capo, sono individuati indipendentemente dai meccanismi di tutela, che verranno attivati con il concorso o per disposizione dell'Autorità Sanitaria Regionale o dell'Azienda Sanitaria cui competono le attività di vigilanza. Allo stesso modo, gli strumenti in oggetto vengono attivati dalla Residenza indipendentemente da quelli attuabili con il concorso di organismi di volontariato o di tutela dei diritti.



## 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 Continuità Assistenziale.

Inoltre i Medici di Medicina Generale, primi responsabili della salute dell'Ospite, dovranno essere presenti per le visite e le prescrizioni ai propri assistiti.

La sorveglianza sanitaria in Struttura è assicurata dai Medici di Medicina Generale, dalla presenza

quotidiana del Direttore Sanitario della Residenza, e dal servizio di Continuità Assistenziale dell'ASUR, che garantisce la sorveglianza sanitaria dalle 20,00 alle 08,00 nei giorni feriali e nelle 24 ore nei giorni festivi.

Ogni Ospite ha una sua cartella clinica aggiornata e 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 avviene sempre su immediata decisione del Direttore Sanitario e/o del personale infermieristico; la famiglia viene informata del trasferimento al Pronto Soccorso.

## 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 di opportune coperture assicurative, così come per gli stessi professionisti che vi operano dall'interno.

### LA PREVENZIONE DELLE EMERGENZE

La prevenzione viene attuata attraverso l'innescio di procedure e di preparazione tecnica. La realizzazione e applicazione di tali procedure può essere affidata a Società esterne specializzate in questo settore.

La principale risorsa è costituita dal *PIANO 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.

Si tratta di uno strumento che pur essendo definito e codificato risulta facilmente aggiornabile e adattabile a differenti situazioni di contesto, essendo infatti possibile che si verifichino situazioni non ipotizzate dal Piano di emergenza, che proprio per questo motivo non potrà mai essere esaustivo ma semmai dovrà fornire elementi essenziali di prevenzione, gestione e recupero di ogni situazione di difficoltà.

## IL CONSENSO INFORMATO



Il consenso informato è un documento che deve essere obbligatoriamente raccolto all'ingresso da parte del Direttore Sanitario quando viene proposto al paziente un percorso Medico riabilitativo e per la soluzione dei suoi problemi patologici.

In particolare è necessario che il paziente, o il suo tutore o familiare, sia compiutamente informato e comprenda esattamente quanto segue:

- comprendere perché il Medico gli consiglia quel percorso diagnostico terapeutico, quali sono i vantaggi e gli svantaggi;
- comprendere quali siano i rischi possibili per lui;
- comprendere esattamente a che procedura verrà sottoposto, quando, come e chi sarà l'operatore sanitario che lo assisterà, spiegandogli esattamente che cosa avverrà durante ogni fase esecutiva del procedimento;
- comprendere quali saranno le possibilità reali di soluzione della sua patologia e quale potrebbe essere le casistiche di insuccesso e perché;
- comprendere quali potrebbero essere i problemi transitori o permanenti che influiranno sulla sua vita futura a seguito della procedura effettuata.

Nel caso della riabilitazione, occorre informare i pazienti, o i loro familiari, che se si propongono interventi di diagnosi e cura riferiti alle specialità riabilitative psicomotorie quali siano le motivazioni di tali interventi, come essi avvengono, con quali rischi e per quale durata nel tempo essi sono necessari.

L'insieme delle spiegazioni e delle comunicazioni viene solitamente dato durante la prima visita di valutazione del paziente, da parte del Direttore Sanitario che deve sincerarsi di essere stato esauriente, totalmente comprensibile e che quindi il paziente, o i suoi familiari abbiano ben compreso quanto è stato loro comunicato.

## LA GARANZIA DELLA PRIVACY



La Struttura garantisce l'applicazione integrale del vigente sulla Privacy, con tutta la documentazione concernente i pazienti deve essere conservata in armadi chiudibili a chiave, posti al di fuori degli spazi accessibili al pubblico.

La documentazione utilizzata quotidianamente per la routine di lavoro deve essere scrupolosamente tenuta al di fuori della portata di non addetti al reparto ( siano essi degenti, parenti o anche altri operatori della Struttura non addetti al reparto)

Solamente il Direttore Sanitario oppure il Direttore di Struttura, possono 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.

### Alcune indicazioni operative:

Si applica l'assoluta attenzione alla tutela dei dati personali relativi a chiunque entri in contatto giuridico con l'Azienda stessa: Ospiti- dipendenti – Medici – collaboratori esterni – fornitori – visitatori – parenti dei degenti – membri della Direzione – ecc. ecc



In particolare la conservazione della documentazione di servizio avviene in locali chiusi al pubblico in armadi chiusi, la cui disponibilità sia riservata esclusivamente agli addetti ai lavori.

Deve essere protetta tutta la documentazione inerente i pazienti e i dipendenti, ma anche per altre figure sarà consigliabile la protezione.

Il personale interno della Struttura deve essere munito di cartellino identificativo, completo di dati essenziali e foto. Le persone esterne, che non siano Ospiti ricoverati, devono essere autorizzati all'ingresso in Struttura. L'autorizzazione viene data alla Reception. Di norma durante l'orario di visita ai pazienti detta autorizzazione non è necessaria, durante il resto del giorno o durante la notte deve essere richiesta alla Direzione l'autorizzazione per l'accesso e la permanenza in Struttura.

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.

Al momento dell'ingresso dell'Ospite in Struttura, deve essergli data opportuna informativa sui suoi diritti e doveri correlati al D.Lgs 196/2003 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 196/2003, raccogliendo anche da parte loro l'autorizzazione al trattamento dei loro dati personali.

## BARRIERE ARCHITETTONICHE E ACCESSIBILITA'

Vista la particolare tipologia di Utenti che affluiscono alla struttura, particolare attenzione è : problema delle barriere architettoniche.



Tutte le aree di degenza ed i servizi ambulatoriali sono facilmente raggiungibili tramite percorsi facilitati o ascensori modificati per disabili.

Sono presenti un congruo numero di parcheggi riservati per ambulanze e familiari.



## DATI E STRUMENTI

### DIREZIONE ED UFFICI

#### Residenza SANTA MARIA IN CHIANTI

Contrada Cavallino n. 79 – Montecosaro 62010 (MC)

Società del Gruppo Istituto di Riabilitazione S. Stefano Srl

Via Aprutina, 194 – 62018 Porto Potenza Picena (MC) – C.F. e P.IVA: 01148190547

**Tel. 0733 8681 Fax 0733 566447**

**Tel. Ufficio Amministrativo 0733/5608204**

e-mail: [santamariainchienti@sstefano.it](mailto:santamariainchienti@sstefano.it) <http://www.sstefano.it/>



**La presente Carta dei Servizi è stata consegnata in visione alle seguenti organizzazioni:**

- Tribunale dei diritti del Malato
- Movimento per la difesa dei cittadini
- AVULSS
- ASUR di competenza (Distretto di Civitanova Marche)
- Medici di Medicina Generale
- Croce Rossa

Al fine di valutarne i contenuti e recepirne eventuali modifiche e/o integrazioni prima di procedere alla stampa definitiva.

Il Direttore di Struttura  
Dott.ssa Monica Pennesi

