

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 1 di 18

Le Residenza RSA Myosotis della Serenissima srl è accreditata con la Regione Lazio per n.20 posti di RSA di Alto Mantenimento e n.20 posti di RSA di Basso Mantenimento.

La Carta dei Servizi descrive le caratteristiche generali nella parte dedicata ed i servizi relativi a Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) secondo gli specifici riferimenti normativi della Regione Lazio.

E' composta secondo il seguente indice:

1. Filosofia , Valori di riferimento, Finalità e caratteristiche della struttura;
2. Regole di Vita Comunitaria;
3. Modalità di ammissione fruizione del servizio e dimissioni degli ospiti;
4. Ammontare e modalità di corresponsione della retta;
5. Durata del periodo di conservazione del posto in caso di assenza prolungata e relativi oneri economici;
6. Orari dei pasti o del rientro serale;
7. Prestazioni e servizi forniti agli ospiti;
8. Criteri di organizzazione delle attività ricreative;
9. Spostamento dell'ospite dalla propria stanza;
10. Rapporti con la comunità locale e i servizi territoriali;
11. Modalità di formazione e di funzionamento dell'organismo di rappresentanza degli ospiti;
12. Supporto soggetti fragili;
13. Consenso Informato;
14. Aspetti organizzativi per un'assistenza transculturale;
15. Informazioni al paziente e ai suoi familiari sulle donazioni di organi e tessuti;
16. Modalità d'informazione al paziente e ai suoi familiari sugli elementi di tutela nella partecipazione alla ricerca clinica;
17. Modalità di richiesta della documentazione sanitaria;
18. I reclami.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 2 di 18

Comprende gli allegati:

- Informativa generale sui Servizi;
- Regolamento personale di supporto;
- Tariffario servizi extra retta RSA (comunicati al momento dell'ingresso in struttura).

Elaborato	Approvato	Revisione	Data	N° Copia C/NC
RQ M.Bassanelli	Presidente M.Montalbano	00	Febbraio 2021	

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 3 di 18

## FILOSOFIA DELLA AZIENDA

### *L'impegno nei confronti dei nostri ospiti*

*Offrire* una assistenza personalizzata corrispondente a standard qualitativi di livello internazionale;

*Sostenere ed incentivare* l'autonomia e l'indipendenza sociale;

*Garantire* rapporti ispirati ai principi etici del rispetto e della dignità umana;

*Rispettare*, come valore fondamentale la libertà di scelta nella cura e nello stile di vita;

*Proteggere* il diritto alla privacy nello svolgimento di tutti gli atti di vita quotidiana;

*Favorire* il coinvolgimento della famiglia e degli amici nei programmi sanitari e socio-assistenziali;

*Predisporre* le condizioni ottimali per il conforto religioso;

*Impegnare* le nostre risorse per creare un'organizzazione aperta alle interazioni con le istituzioni, le associazioni e il volontariato

## VALORI DI RIFERIMENTO

La Serenissima srl desidera offrire servizi diversificati, flessibili e personalizzati che permettano all'anziano di vivere sereno in una realtà familiare, nel rispetto della propria personalità ed umanità, con la possibilità di coltivare i propri interessi o di ricevere stimoli alla socializzazione ed alle relazioni interpersonali.

Garantire tali condizioni è possibile con un'attenta analisi dei bisogni di salute del singolo e con un supporto assistenziale finalizzato a sopperire alla diminuzione di autosufficienza, con un sostegno mirato e proporzionato alle esigenze presentate.

La centralità della persona, la attenta analisi dei bisogni di salute ed assistenziali, la qualità del servizio, l'integrazione degli interventi socio – sanitari sono per noi gli elementi fondamentali per un progetto che ha come obiettivo la qualità della vita.

Pertanto il progetto si propone di essere la corretta risposta ai bisogni dell'anziano quando questi desidera uscire dal proprio domicilio, anche temporaneamente.

Il progetto trova naturale collocazione nel nuovo quadro normativo, che vede, come alternativa, al domicilio familiare, strutture capaci di offrire servizi assistenziali, sanitari e sociali all'interno di una complessa rete in cui gli interventi possano progressivamente divenire più complessi e diversificati.

*Siamo consapevoli che ogni persona ha diritti fondamentali che noi ci impegniamo a garantire (riferimento Carta dei Diritti dell'anziano):*

### **Eguaglianza**

Diritto ad essere assistito e curato nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose, senza discriminazioni riguardanti la persona, il suo ambiente, la patologia.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 4 di 18

### **Imparzialità**

Diritto a ricevere assistenza da personale qualificato con impegno e senso di responsabilità.

### **Continuità**

Diritto alla continuità dell'assistenza e della sua qualità, anche attraverso sistemi di gestione delle informazioni.

### **Diritto di scelta**

Diritto ad una informazione corretta, chiara ed esaustiva che permetta di decidere e scegliere liberamente.

### **Partecipazione**

Diritto ad avere propri rappresentanti liberamente scelti che possano intervenire nell'ambito di iniziative e nella proposta di possibili soluzioni rispetto a situazioni problematiche.

### **Efficienza ed efficacia**

Diritto ad un'organizzazione efficiente che rispetti i tempi, gli elementi di sicurezza e protezione e la qualità delle prestazioni.

La nostra residenza offre servizi residenziali per autosufficienti e non autosufficienti. L'attività è caratterizzata da attenzione alle reali esigenze delle persone, si concretizza nell'utilizzo di strumenti di valutazione multidimensionale dello stato funzionale per la realizzazione di piani di assistenza in risposta alle attese di carattere umano, sanitario, sociale e spirituale.

## **FINALITA' E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA**

La residenza Myosotis è situata nel Comune di Bomarzo, in provincia di Viterbo, piccolo borgo di circa 1500 abitanti.

La Residenza può offrire servizi di tipo alberghiero, assistenziale e sanitario di base, sociale e ricreativo culturale, fortemente diversificati.

Myosotis, essendo situata in una zona residenziale in prossimità del centro abitato, consente di raggiungere numerosi servizi esterni tra cui l'ufficio postale, banca, la farmacia, la chiesa e alcuni supermercati.

Il complesso, di recente costruzione (1998), si eleva su tre piani di cui uno seminterrato, con ricettività totale di 85 posti letto (di cui n.40 posti RSA e n.45 posti CdR).

L'edificio ha una struttura caratterizzata da due quadrati che formano due cortili interni che sono parte integrante dei due moduli di residenzialità situato al piano terra denominati Nucleo Ulivo e Nucleo Orchidea dedicati alla RSA.

Al primo piano si sviluppano altri due moduli costituiti come i precedenti oltre che dagli alloggi degli ospiti anche da spazi per attività comuni come soggiorni e sale da pranzo denominati Nucleo Iris e Nucleo Ginestra dedicati alla Casa di Riposo.

Nel piano seminterrato troviamo numerosi spazi accessibili per attività dedicate: palestra, cappella, sala convegni, locali per attività occupazionali.

La Residenza si propone l'obiettivo di fornire, in regime di residenzialità le seguenti prestazioni:

- 1) prestazioni di tipo alberghiero rivolte alla realizzazione di condizioni confortevoli;

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 5 di 18

- 2) prestazioni di tipo assistenziali e di tutela, svolte da personale formato e qualificato per il soddisfacimento dei bisogni psico fisici della persona;
- 3) prestazioni di tipo ricreativo culturale, che hanno l'obiettivo di facilitare i rapporti interpersonali con gli aspetti personali di ogni ospite.

La Residenza offre nuclei abitativi con camere singole, doppie, alloggi con cucinino dotate di servizio igienico in camera, telefono e televisione.

In particolare ogni camera possiede:

- letto articolato a tre livelli con comandi elettrici, materasso e cuscini, comodino funzionale, tavolo scrittoio, armadio, sedia o poltrona, tendaggi.
- Il bagno è corredato di ausili per permettere la facile fruibilità alle persone anziane e nello stesso tempo garantisce alti margini di sicurezza.
- la Residenza è provvista di segnaletica e indicazioni appropriate per permettere un buono orientamento e facile accesso alle vie di fuga in caso di pericolo, sono presenti elementi per il superamento di barriere architettoniche.

Il progetto anziani della società Serenissima S.r.l. si propone di offrire una serie di servizi integrati che rispondano con criteri di eccellenza alle esigenze della popolazione anziana.

L'offerta di una rete integrata, rispetto alla residenzialità permanente o temporanea, propone all'esterno un valore aggiunto perché, rivolgendosi ai nostri servizi, le persone interessate o i loro famigliari, sono supportati nella risoluzione di problemi di varia natura.

In tal modo proponiamo un intervento di qualità finalizzato alla globalità della persona e del processo assistenziale, senza frammentazioni e parzialità di risposta al bisogno.

La società Serenissima S.r.l. ha iniziato la sua attività nel 1998, il suo settore di operatività è la gestione di Residenze socio-sanitarie ai fini di assistenza, cura e riabilitazione degli anziani.

La società è stata acquistata e sottoposta a controllo della soc. Lusan S.r.l. con la sede legale in via del Poggio Laurentino n°2 Roma.

La Società è certificata ISO 9001/2015 con certificato TUV N° 50 100 9256/1 del 07/01/2019.

## REGOLE DI VITA COMUNITARIA

L'ospite e la Sua famiglia sono tenuti ad un comportamento educato e decoroso verso tutti, altri ospiti, famiglie e personale stesso.

L'abbigliamento deve essere pulito, curato ed adeguato al decoro della Residenza stessa e rispettoso della normale convivenza civile nella considerazione della presenza degli altri.

L'ospite in particolare dovrà:

- osservare le regole dell'igiene ambientale;
- mantenere il buono stato della stanza, delle apparecchiature, arredi e degli impianti, seguire con attenzione il buono uso degli stessi;
- consentire al personale preposto di accedere nella stanza per le pulizie quotidiane e le eventuali riparazioni, compreso il personale della Direzione per verificare relativi ed eventuali problemi;
- evitare l'uso nella propria stanza di fornelli, ferri da stiro, apparecchi elettrici e per il riscaldamento e di qualsiasi oggetto che la Direzione ritenga pericoloso;

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 6 di 18

- richiede l'intervento del personale della Residenza per applicare chiodi alle pareti e spostare i mobili e gli arredi,
  - mantenere basso il volume di apparecchi televisivi, radio fonici, computer o, in alternativa in caso di ipoacusia utilizzare cuffie personali;
  - considerare che il personale è presente per rispondere a motivate esigenze di aiuto e supporto riferibili al grado di autosufficienza di ogni ospite; qualora l'ospite, o un suo familiare, sentano l'esigenza di una maggiore presenza di un personale per prestazioni domestico- alberghiere a lui dedicate, deve farne richiesta alla Direzione che provvederà ad organizzare il servizio personalizzato con la conseguente integrazione della retta.
  - evitare di interferire con operazioni e azioni che sono di competenza del personale di servizio, se non concordate con la Direzione in un progetto terapeutico finalizzato;
  - evitare di tenere con sé o condurre animali nella struttura se non inserito in uno specifico progetto terapeutico;
  - evitare di introdurre nella Residenza bevande alcoliche, generi alimentari e oggetti non precedentemente autorizzati dalla Direzione o non conformi alle norme HACCP e comunque non interferire nella alimentazione dell'ospite con cibi esterni senza aver chiesto autorizzazione al personale della Residenza.
- ✓ In tutti i locali della Residenza, nel rispetto della vigente normativa e della sicurezza degli ospiti e degli operatori, è vietato fumare.
  - ✓ In caso di uscite temporanee dalla Residenza, per brevi periodi e anche in assenza di pernottamento esterno è obbligatorio avvisare il personale di servizio ed ottenere autorizzazione della ASL di Viterbo e del medico responsabile comunicando il previsto orario di rientro e con firma dell'accompagnatore, nonché il recapito durante l'assenza.
  - ✓ In particolare gli ospiti della RSA possono usufruire di permessi per il rientro in famiglia o altro motivo con diritto di conservazione del posto, nel limite massimo di 10 gg annui (anche in più periodi); nel caso in cui il permesso sia superiore a 36 ore deve essere preventivamente autorizzato dalla UVT (unità di valutazione territoriale della ASL). Nel caso in cui la richiesta sia inferiore a 36 ore è sufficiente l'autorizzazione del Medico responsabile. (Regolamento in base a LR n°4/2003)
  - ✓ La riduzione della tariffa mensile a seguito di assenze a vario titolo è regolata dal Contratto sottoscritto all'ingresso in Residenza che risponde alle normative regionali vigenti.
  - ✓ La Direzione declina ogni responsabilità per fatti illeciti o eventuali altri fatti dannosi posti in essere dall'ospite fuori la Residenza.
  - ✓ Gli ospiti possono portare o trattenere nella loro camera, oggetti personali di piccole dimensioni, sempre che gli stessi non siano di disturbo alla convivenza o creino interferenza con le condizioni ottimali di igiene. In caso di apparecchiature queste devono essere accompagnate da schede tecniche e di conformità. L'ingresso di apparecchiature/arredi deve essere comunicato per iscritto alla Direzione.
  - ✓ La Direzione non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle camere degli ospiti.
  - ✓ Gli orari della vita comunitaria sono fissati dalla Direzione nel rispetto dove è possibile, delle regole di vita, della cultura di ogni ospite, e credenze religiose di ogni ospite, garantendo a ciascuno di coltivare le proprie abitudini ed interessi purchè non in contrasto con la civile convivenza.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 7 di 18

- ✓ I famigliari e gli amici, anche con bambini, possono accedere in orario libero (preferibilmente dalle ore 08.00 alle ore 20.00) alla Residenza nel rispetto della vita comunitaria ed in modo da non interferire con l'andamento dei servizi. La presenza in sala da pranzo durante i pasti deve essere comunicata e preventivamente autorizzata dalla Direzione.
- ✓ A nessuno è consentito rimanere durante le ore notturne tranne per casi eccezionali e preventivamente autorizzati dalla Direzione.
- ✓ È fatto divieto ai visitatori di accedere nei locali di servizio, introdurre animali, fornire bevande alcoliche, farmaci e cibo.
- ✓ I visitatori possono accedere in visita all'ospite previo consenso dello stesso nei locali comuni e nella stanza, sempre se autorizzati dall'ospite interessato. La scelta sul ricevimento delle visite (orari e persone) e di libera scelta dell'ospite e non può essere in alcun caso imposta.
- ✓ Il visitatore, prima di recarsi presso l'ospite deve presentarsi presso la Reception per identificarsi e ritirare il Pass di ingresso che dovrà essere riconsegnato al momento dell'uscita.

## MODALITA' DI AMMISSIONE

### *Modalità di Ammissione in RSA in regime di accreditamento*

L'ammissione in RSA è valutata e disposta dagli Uffici Ricovero della Asl di appartenenza della Struttura (ASL di Viterbo).

Al momento della autorizzazione al ricovero in RSA la ASL invia una notifica di ricovero alla struttura che potrà procedere al ricovero concordando con la famiglia e l'ospite il giorno e l'orario di ingresso. In attesa dell'acquisizione della notifica della Asl per la RSA Residenza Myosotis, è possibile contattare la Residenza per programmare una visita della struttura.

Prima di formalizzare l'ingresso con il contratto di ammissione, l'ospite effettuerà un incontro con personale qualificato finalizzato alla migliore organizzazione della sua permanenza in struttura.

Al momento dell'ingresso sarà aperta e compilata, a cura del team di valutazione, una cartella/documentazione completa dei dati anagrafici, sanitari, famigliari ed economici. Inoltre l'ospite sarà oggetto di valutazione multidimensionale da parte dell'equipe di assistenza ed osservato nel suo inserimento per 15 gg, al fine di programmare al meglio gli eventuali interventi socio/sanitari.

La sistemazione alberghiera presso la stanza avviene in base alla disponibilità presente in Residenza al momento della firma del contratto.

L'ammissione si perfeziona con la sottoscrizione del contratto e il versamento di un deposito cauzionale pari a cinquecento euro (che sarà restituito alla chiusura del contratto secondo le modalità previste dallo stesso), e la consegna di documentazione varia. Gli aspetti di tipo tariffario sono stabiliti con Legge regionale e le partecipazioni di spesa del Comune in base al modello ISEE sono gestite direttamente di Comuni di appartenenza, ai quali il modello ISEE deve essere consegnato.



<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 8 di 18

La presa in carico della partecipazione di spesa da parte del Comune è considerata attiva quando il Comune emette apposito documento di partecipazione alla spesa con definita la quota. La residenza non è in grado di conoscere quali saranno le quote che lo specifico Comune intende accettare per il singolo utente.

### ***FRUIZIONE DEL SERVIZIO***

Il servizio all'ospite è garantito attraverso prestazioni assistenziali individualizzate su dati raccolti

all'ingresso in struttura dove si evidenziano i bisogni primari, sociali e abitudini di vita. (Scheda Socio Anagrafica per accesso in struttura).

Successivamente viene compilato il Piano Assistenziale Individuale provvisorio (PAI) che ha validità 15 gg, sulla base delle informazioni acquisite in questo periodo con l'osservazione del personale viene elaborato il PAI definitivo, che permetterà, al personale dedicato, di svolgere una assistenza continuativa e di qualità.

#### ***Assistenza Infermieristica e Medica***

L'assistenza infermieristica viene erogata in base ad un piano individualizzato e si differenzia tra: somministrazione di terapia orale ad orari standard a terapia fuori orario e trattamenti medicamentosi su prescrizione da parte del medico di base o specialista.

L'assistenza infermieristica è prevista in orario H24 con presenza di infermiere in turno per le prestazioni programmate e di urgenza nella RSA organizzati nei Nuclei di afferenza.

L'assistenza medica è fornita dal proprio medico di medicina generale (MMG) che deve garantire la funzionale operatività, in termini di vicinanza e disponibilità. Il MMG dichiara il consenso/non consenso a seguire il suo assistito presso la RSA (su apposito modulo ASL) e da quel momento, in caso di assenso ha obbligo di legge di effettuare degli ingressi presso la RSA, in caso di NON assenso la famiglia deve provvedere al cambio del MMG scegliendo altro medico tra gli elenchi del MMG della ASL di VITERBO.

Gli ospiti possono accedere alle prestazioni sanitarie erogate dal SSN con le modalità definite per l'assistenza sanitaria di base, attraverso prescrizione del medico curante.

L'ospite potrà richiedere, a sue spese visite e accertamenti di altri medici di sua fiducia, previa comunicazione alla Direzione.

E' presente in struttura, giornalmente in orari stabiliti, un medico specialista responsabile della RSA che garantisce la supervisione delle attività clinico sanitarie ed è a disposizione di MMG, ospiti e famiglie per eventuali segnalazioni e chiarimenti.

Sono previste prestazioni di fisioterapisti/educatori di gruppo ed individuali secondo valutazioni specifiche.

#### ***Prestazioni in Caso di Urgenza/Emergenza in RSA***

In caso di urgenza o emergenza il personale in servizio deve chiamare le istituzioni di riferimento 112/guardia medica.



<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 9 di 18

### *Tipologie di servizi offerti*

Presso la Residenza sono, inoltre, offerte diverse tipologie di servizi:

- Servizio quotidiano di pulizia e igiene degli ambienti di vita e degli arredi effettuato da personale dedicato secondo procedure interne ed orari stabiliti.
- Attività di animazione e socializzazione mediante iniziative sociali, culturali e ricreative guidate da personale specializzato e elencate presso la hall in apposita bacheca dove sono evidenziati giorni, orari luoghi di tali attività.
- Attività ludiche capaci di sviluppare il senso di indipendenza e autonomia evidenziati nel PAI dell'ospite con progetti educativi di gruppo da parte di un educatore. Tali attività sono programmate annualmente con un calendario ciclico evidenziando stagioni feste da calendario e appuntamenti speciali. Gli ospiti possono usufruire di tale servizio recandosi autonomamente negli spazi dedicati o facendosi accompagnare dal personale o dai propri familiari, consultando programma affisso in bacheca presso la hall.
- Servizio di riabilitazione di gruppo permette di ripristinare la funzionalità motoria e cognitiva per la ripresa totale dell'autosufficienza e per il mantenimento e potenziamento delle capacità residue. Tutti i giorni presso la palestra o nei locali delle attività della Residenza sono attivi progetti educativi e di fisioterapia ad orari stabiliti e sotto la guida di personale qualificato (fisioterapisti, educatori, terapisti occupazionali, ecc...)
- Trattamenti di fisioterapia individuale Ospiti RSA eseguono i trattamenti a seguito di valutazione del fisioterapista che insieme al Medico Responsabile RSA e MMG definiscono un programma di trattamento soggetto a periodica rivalutazione.
- Assistenza sociale in caso di necessità può essere richiesto alla Direzione, l'aiuto dell'assistente sociale che si occuperà di assistere ospiti e familiari che abbiano bisogno di informazioni, svolgimento di pratiche e servizi di natura sociale. L'Assistente Sociale è a disposizione delle famiglie in orari e giornate indicate in apposito calendario affisso presso la Bacheca "famiglie".
- Assistenza psicologica Prevede una presa incarico dell'ospite e della famiglia con una valutazione individuale e un colloquio all'ingresso in struttura ed in caso di necessità rispetto alla applicazione del PAI. A richiesta, dell'ospite o di un suo familiare è previsto l'intervento dello psicologo per coadiuvare la persona in problemi di natura affettiva o nell'ambito nella vita di relazione o in qualsiasi altro problema che comporti ansia, agitazione, disagio interiore. E' possibile richiedere appuntamenti ed incontri mirati per specifiche situazioni negli orari indicati dallo psicologo.
- Assistenza dietologica Il servizio di ristorazione con la supervisione della dietista predispone un menu (estivo / invernale) sulla base di tabelle dietologiche approvate dalla ASL di appartenenza, inoltre la dietista esegue un monitoraggio mensile per evidenziare problemi particolari e per la

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 10 di 18

prevenzione di disturbi legati all'alimentazione e del rispetto di diete specifiche prescritte dal medico di base o di struttura.

- servizi vari

Ritiro e consegna posta, servizio bar, disponibilità di quotidiani e riviste su richiesta, disponibilità di libri per la lettura.

### DIMISSIONE DEGLI OSPITI

La permanenza presso la Residenza può avere carattere permanente o temporaneo, l'ospite viene dimesso ogni qualvolta lo desidera, (su richiesta scritta ed in base alle norme del contratto di ingresso), può richiedere la riammissione ad una data programmata in base a disponibilità posti ed in accordo con la Direzione e previa notifica di ingresso da parte della ASL. E' possibile chiedere permessi lunghi, in questo caso sarà mantenuta la stanza con il pagamento della retta in base a quanto indicato nel contratto.

La dimissione può avvenire a richiesta dell'ospite, su decisione del MMG o su proposta del Medico responsabile o a seguito di mancata proroga da parte della ASL RM 2 (la Asl procede a proroghe periodiche ogni 90 gg).

La dimissione avviene per scelta dell'ospite/famiglia e/o decisione della ASL.

Può essere effettuata secondo le seguenti modalità:

- 1) in caso di scelta dell'ospite/famiglia/MMG con comunicazione scritta da parte di ospite o garante con preavviso di 30gg rispetto alla data scelta per l'uscita dalla Residenza.
- 2) in caso di mancata proroga servizio da parte nucleo valutazione della ASL.

Nel momento della dimissione per rientro al proprio domicilio o trasferimento in altra struttura, viene consegnata una apposita documentazione per il trasferimento di informazioni utili nella continuità assistenziale.

#### ***Trasferimento***

Il trasferimento dell'ospite avviene su richiesta del MMG/Medico responsabile RSA/ famiglia, per visite mediche o ricovero in ospedale; il trasferimento presso altra struttura residenziale è disposto e gestito dalla ASL.

In caso di Urgenza l'invio in ospedale /PS avviene con chiamata al 112.

#### ***Decesso***

In caso di decesso, a seguito di constatazione medica, l'infermiere in turno procede ad avvertire i famigliari delegati, il Parroco o altro Ministro di culto (se richiesto) e la Ditta di onoranze funebri convenzionata con la residenza che provvederà ad allestire la camera ardente e procederà alla sistemazione della salma. Successivamente la famiglia comunicherà il nominativo della Ditta incaricata per il funerale ed autorizzata al prelievo della salma e dei documenti.

### AMMONTARE E MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLE RETTA

L'ammissione presso la RSA avviene su notifica da parte della ASL di VT che gestisce richieste di ingresso ed eventuali liste di attesa rispetto a diverse complessità assistenziali.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 11 di 18

L'ammissione si perfeziona con la sottoscrizione del contratto e il versamento di un deposito cauzionale pari a cinquecento euro.

Il contratto è stipulato con l'ospite/ amministratore di sostegno/ procuratore legale; se a sottoscriverlo è direttamente l'ospite verrà richiesto inoltre un "garante" del contratto che indicherà i suoi dati e l'autorizzazione al trattamento per fini amministrativi e di gestione delle problematiche dell'ospite.

Il "garante" è inteso come garante del contratto e quindi interlocutore insieme all'ospite per gli aspetti contrattuali e quale riferimento per aspetti sanitari e la firma del PAI per condivisione, oltre che per autorizzazioni varie.

Altri interlocutori, riceveranno informazioni generali, se autorizzati espressamente da ospite e/o garante ma non potranno interferire nella gestione assistenziale e nella applicazione del PAI.

Nel contratto sono riportati:

- I dati anagrafici dell'ospite
- I dati anagrafici del garante e il grado di parentela (per gli aspetti amministrativi)
- Le coordinate bancarie per effettuare pagamento che deve avvenire tramite bonifico bancario a ricevimento fattura.
- La facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto, con un preavviso scritto di 30gg da parte dell'ospite.

Viene consegnata all'ospite una documentazione relativa all'informativa in riferimento: al regolamento Europeo del GDPR 679/2016, ex art.13 sulla Privacy, al regolamento della residenza, al listino prezzi e il modulo per la comunicazione delle coordinate bancarie ospite/garante.

### **DURATA DEL PERIODO DI CONSERVAZIONE DEL POSTO IN CASO DI ASSENZA PROLUNGATA E RELATIVI ONERI ECONOMICI**

Le assenze degli ospiti della RSA sono autorizzate da ASL e Medico responsabile fino a 10 gg consecutivi. In caso di assenze temporanee per motivi vari vengono applicate le riduzioni previste dalla specifica normativa regionale.

Durante l'assenza che non dovrà superare i 10 gg è previsto il mantenimento del posto letto; in caso di assenze che superino i 10 gg il diritto al mantenimento posto decade automaticamente e la ASL considererà il posto disponibile per un nuovo ingresso.

In caso di decesso dell'ospite gli oggetti o le somme di denaro conservate potranno essere ritirati dai legittimi eredi su presentazione di idoneo atto notarile o notorio o dichiarazione sostitutiva dello stesso ai sensi della L.15/68, salvo che al momento del decesso non risulti un debito dell'assistito nei confronti della Residenza, in tal caso la stessa, avrà diritto di ritenzione sui suddetti beni.

### **ORARI DEI PASTI O DEL RIENTRO SERALE**

L'orario di apertura del servizio ristorante a fasce orarie stabilite:

- 08.00/09.30 colazione con servizio a tavolo
- 12.30/13.30 pranzo con servizio a tavolo
- 16.00/16.30 merenda come attività comune
- 18.30/19.30 cena con servizio a tavolo

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 12 di 18

Tutti i pasti devono essere consumati nella sala ristorante e potranno essere serviti in camera solo su indicazione della Direzione, del PAI o per motivi inerenti allo stato di salute dell'ospite. L'accesso al ristorante è consentito solo nell'orario indicato e per la sola consumazione dei pasti.

Gli ospiti possono uscire e rientrare nella Residenza, quando lo desiderano nel rispetto della fascia oraria compresa tra le 08.00 e le 20.00, nel rispetto della procedura indicata dalla ASL di appartenenza.

### **PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI CON LA CHIARA INDICAZIONE DI CIO' CHE E' COMPRESO NELLA RETTA MENSILE E CIO' CHE E' CONSIDERATO EXTRA RETTA**

La retta giornaliera è fissata dalla Regione Lazio con apposita normativa di riferimento, con diversificazione rispetto alle classificazioni di complessità assistenziale stabilite per legge.

La Regione Lazio prevede una partecipazione di spesa a carico della famiglia (in quota percentuale) in base a presentazione di documento ISEE.

La famiglia, per la sua parte di retta, può richiedere al Comune di appartenenza una integrazione, che verrà autorizzata dal Comune in base a documento ISEE.

La Residenza potrà emettere fattura a carico del Comune per la parte di quota autorizzata, al momento della trasmissione della decisione da parte del Comune, in attesa la quota privata sarà fatturata totalmente a carico dell'ospite/famiglia.

Nella retta **SONO** compresi i seguenti servizi:

- servizio quotidiano di pulizia e igiene degli ambienti di vita e degli arredi effettuato da personale dedicato,
- servizio di ristorante con pasti secondo menù settimanale e stagionale estate/inverno, colazione, pranzo e cena con servizio al tavolo effettuato da parte di personale dedicato
- interventi rivolti all'assistenza di base generica quale il supporto e l'aiuto all'igiene personale, alla vestizione, e all'alimentazione ed alla assistenza infermieristica, fisioterapica ed educativa
- interventi di assistenza socio-sanitaria diurna e notturna per tutte le attività di vita quotidiana,
- assistenza medica del MMG e supervisione del Medico Responsabile di RSA,
- reperibilità medica H24,
- attività riabilitative/educative di gruppo ed individuali
- cambio periodico della biancheria da letto e da bagno,
- servizio ritiro e consegna posta,
- servizio portineria,
- disponibilità di consultazione di quotidiani e riviste,
- approvvigionamento farmaci e presidi sanitari, (se espressamente autorizzato dalla famiglia presso farmacia Convenzionata),
- trasporti esterni per visite mediche prescritte dal MMG e per ricoveri ospedalieri,
- assistenza religiosa per il soddisfacimento dei bisogni spirituali secondo il credo (a richiesta),
- supporto psicologico e di assistenza sociale (a richiesta).

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 13 di 18

Nella retta **NON SONO** compresi i seguenti servizi:

- attività di benessere personale (ginnastica assistita, massaggi diversi da fisioterapia)
- farmaci, prodotti sanitari e di uso ordinario
- servizio trasporto esterno ed ambulanza per motivazioni diverse da visite mediche prescritte da MMG e ricoveri ospedalieri,
- prestazioni di parrucchiere, barbiere, podologo,
- commissioni personali in esterno e pratiche varie presso uffici
- lavanderia per indumenti personali
- attivazione di telefoni in camera per telefonate dirette all'esterno.

Le prestazioni elencate possono essere effettuate presso locali dedicati nella struttura, da personale esterno e collegato alla Residenza con appositi contratti di convenzione con tariffari stabiliti.

In ogni caso, per tutti i servizi extra retta è predisposto un listino prezzi a disposizione dell'ospite/famiglia.

Le prestazioni extraretta eseguite saranno fatturate direttamente all'ospite come servizio extra retta successivamente all'effettiva erogazione del servizio nella fattura mensile per il pagamento tramite bonifico bancario.

### **CRITERI DI ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICREATIVE**

All'interno della Residenza la giornata dell'ospite è impegnata in una serie di attività che si svolgono quotidianamente ed hanno inizio dopo la prima colazione. Intorno alle ore 09.00 vi è la possibilità di svolgere attività ludico- ricreative, di animazione, la lettura di quotidiani, l'attività di riabilitazione che si protraggono fino all'ora di pranzo seguendo specifici progetti. Nella prima parte del pomeriggio, gli ospiti che lo gradiscono possono ritirarsi nelle loro stanze per il riposo pomeridiano; gli altri possono intrattenersi nei rispettivi nuclei o nelle sale comuni per vedere la tv leggere un libro o dedicarsi ad altre attività.

A metà del pomeriggio ci si riunisce tutti insieme per prendere il the e fare merenda e si prosegue con le attività di riabilitazione fisica ed educativa fino all'ora in cui ci si ritrova di nuovo in sala da pranzo per la cena.

Su scelta dell'ospite sarà possibile prepararsi per il riposo notturno o rimanere alzati usufruendo dello spazio dei soggiorni e delle sale comuni.

Durante l'anno sono organizzate feste a tema da parte del personale specializzato con l'aiuto di associazioni esterne e uscite al bar o gite alle quali è gradita la partecipazione delle famiglie.

Per tutti gli ospiti sono predisposti Piani Educativi Individuali (PEI) e per coloro che non gradiscono le attività di gruppo o che non riescono a parteciparvi per incompatibili condizioni fisiche sono predisposti PEI specifici integrati con le attività assistenziali.

### **RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE E I SERVIZI TERRITORIALI**

La Residenza favorisce e promuove la collaborazione con le associazioni di volontariato autorizzate in base alla legge regionale del Lazio n° 29/1993 per lo svolgimento delle attività socio- ricreative secondo programma concordati con la Direzione.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 14 di 18

I volontari dovranno rispettare le norme e i programmi astenendosi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento della struttura.

Inoltre la struttura eroga un servizio di accompagnamento con mezzi autorizzati (ambulanze o macchine mediche) in convenzione con la struttura.

L'eventuale inserimento di persone che svolgano attività integrate alla assistenza deve avvenire previa richiesta/autorizzazione della Direzione e nel rispetto del Regolamento specifico (sulla base del Regolamento regionale di riferimento) che è disponibile a richiesta presso la Reception.

### **MODALITA' DI FORMAZIONE E DI FUNZIONAMENTO DELL'ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI**

L'organismo di rappresentanza degli ospiti/ o familiari è definito come

Comitato di partecipazione secondo quanto indicato nel D.G.R. n.6078 del dicembre 1999 ed i requisiti di legge per la RSA.

L'organismo di rappresentanza permette la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei loro familiari all'organizzazione alla vita comunitaria, fornisce alla Direzione suggerimenti e proposte, collabora con gli organismi di volontariato e associazioni presenti nel territorio.

### **LO SPOSTAMENTO DELL'OSPITE DALLA PROPRIA STANZA AD UN'ALTRA**

Qualora sia nella disponibilità della residenza e l'ospite può partecipare alla scelta della camera e degli eventuali compagni di stanza, il cambio può avvenire per motivi di effettiva necessità organizzativa e/o su consenso dell'interessato.

Al momento dell'ingresso nella Residenza, l'ospite riceverà la Carta dei servizi.

L'ospite sarà accompagnato in camera dal personale di assistenza, che fornirà le informazioni generali all'ospite e ai suoi familiari.

Nel momento in cui si procede ad uno spostamento di alloggio sarà cura del personale autorizzato, tener conto di alcuni aspetti: sia organizzativi, che di convivenza con l'altro componente di stanza.

### **SUPPORTO SOGGETTI FRAGILI**

La struttura è organizzata ed il personale formato per favorire l'assistenza a soggetti fragili, in quanto gli anziani per specifica complessità assistenziale risultano nella categoria di Soggetti Fragili.

In particolare per gli ospiti affetti da demenza è applicato un modello assistenziale basato sulla metodologia "Gentle Care".

Per i soggetti fragili a causa di dolore persistente e diffuso sono attivi specifici programmi di valutazione ed intervento.

### **CONSENSO INFORMATO**

Il consenso informato è l'espressione dell'accettazione volontaria (o del rifiuto) da parte dell'interessato a un trattamento proposto dal medico. E' l'unica manifestazione di volontà che autorizza un qualsiasi atto medico.



<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 15 di 18

Il consenso informato è valido solo se il paziente riceve da parte del medico un'informazione completa, professionale e dettagliata.

I processi che richiedono esplicitamente il consenso informativo sono:

- Trattamento sanitario diagnostico e chirurgico (modulo con specifiche autorizzazioni secondo prestazioni necessarie);
- Sperimentazione cliniche (DL 24 giugno n° 211) non svolte nella Residenza;
- Trattamento dati personali (GDPR 679/2016 - modulistica allegata al contratto di ingresso)

Il consenso del paziente deve essere acquisito dal Medico che deve eseguire l'attività oggetto del consenso.

Il consenso deve essere rilasciato dal diretto interessato/tutore legale/amministratore di sostegno.

Si tratta di una manifestazione di volontà personale che in situazioni normali non può essere delegato ad altri. Viene richiesto a persona con capacità di intendere e di volere. In caso contrario sarà richiesto al rappresentante legale (tutore o curatore).

Il consenso informato scritto conterrà:

- Descrizione dell'intervento medico;
- Eventuali alternative;
- Spiegazioni dei rischi prevedibili derivanti dall'esecuzione o meno della prestazione prevista;
- Illustrazioni delle tecniche e degli eventuali materiali da utilizzare;
- Descrizione dei benefici;
- Descrizione dei rischi derivanti da eventuali e potenziali complicazioni.

Le informazioni che devono essere fornite al malato sono le seguenti:

- Descrizione dei procedimenti diagnostici, terapeutici o strumentali proposti
- Descrizione delle possibili alternative al trattamento proposto e loro vantaggi e svantaggi
- Tutte le altre informazioni eventualmente richieste dal malato che possono sembrargli utili a prendere le sue decisioni.

Il documento deve essere sottoscritto sia dal medico che dal paziente.

## **ASPETTI ORGANIZZATIVI PER UNA ASSISTENZA TRANSCULTURALE**

L'assistenza transculturale comprende aspetti relativi alla erogazione di un servizio ad ospiti appartenenti ad altre culture e le problematiche organizzative riferite alla presenza di personale appartenente ad altre culture. L'avvento della complessità sociale per la presenza di persone appartenenti a diverse culture ed etnie ha evidenziato anche in Italia la necessità di una nuova coscienza culturale da parte dei professionisti della salute. Il personale socio-sanitario costituisce spesso il primo contatto che il soggetto immigrato ha con una struttura sanitaria, perciò un approfondito confronto con giusti argomenti può essere di aiuto al professionista per evitare equivoci e conflitti nell'identificare i problemi dell'utente con la sua diversità culturale. L'infermiere riconosciuto come specialista nella realizzazione del processo assistenziale dovrebbe essere in grado di occuparsi di pazienti di culture differenti. La strategia seguita è quella di favorire la partecipazione di immigrati nel ruolo di consulenti nell'organizzazione dei



<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 16 di 18

servizi a questa particolare utenza e di favorire la partecipazione del personale a formazioni, convegni, associazioni orientati alla riflessione e sensibilizzazione su questi temi. In caso di ospiti di diverse nazionalità si provvede a comunicare con lingua internazionale (francese/inglese) parlata da diversi operatori all'interno dell'equipe; qualora tale canale di comunicazione non fosse conosciuto dall'ospite si provvederà a contattare un interprete per la specifica lingua parlata, sviluppando anche la possibilità di scambi informativi non verbali.

## **INFORMAZIONI AL PAZIENTE E AI SUOI FAMILIARI SULLE DONAZIONI ORGANI E TESSUTI**

La valutazione del soggetto per essere considerato potenzialmente donatore di organi e tessuti, comprende una valutazione che riguardi sia gli aspetti legali sia quelli clinici:

- a) Valutazione legale: valuta il consenso del paziente e/o dei suoi familiari all'eventuale processo di donazione a scopo di trapianto.
- b) Valutazione clinica: valuta l'idoneità clinica al trapianto dei suoi organi eventualmente prelevabili causando la potenziale trasmissione di malattie (in particolare neoplastiche e infettive) e il loro esito funzionale.

Per rendere possibile una donazione d'organi occorrono diverse condizioni:

- Il consenso del donatore o dei suoi congiunti
- Le funzioni dell'organo da asportare devono poter essere ancora stabilizzate
- La morte celebrale deve essere accertata
- Non devono esserci controindicazioni mediche per gli organi e i tessuti da trapiantare;
- In caso di incidenti e di delitti violenti occorre anche l'autorizzazione delle autorità giudiziarie che stanno svolgendo le indagini.

Nel momento del decesso, qualora si rilevino le condizioni per una donazione d'organi, i familiari vengono informati della posizione espressa dal paziente (quando disponibile) o la riferiscono, se ne sono a conoscenza; sono comunque invitati a pronunciarsi riguardo all'eventuale prelievo di organi al fine di donazione; si procederà, conseguentemente, a consultare l'ospedale di riferimento per le procedure da attivare.

### **MODALITA' DI INFORMAZIONE AL PAZIENTE E AI SUOI FAMILIARI SUGLI ELEMENTI DI TUTELA NELLA PARTECIPAZIONE ALLA RICERCA CLINICA**

Per quanto riguarda gli aspetti bioetica per la ricerca clinica nei soggetti anziani e con demenza è necessario sottolineare alcune raccomandazioni. La terapia farmacologica e non farmacologica dei soggetti con demenza pone problemi etici più articolati e spesso complessi.

Gli elementi che caratterizzano questa problematica sono lo scopo della terapia ed il grado di autonomia decisionale (incapacità) del soggetto.

Gli aspetti da prendere in considerazione della valutazione bioetica dell'impiego di tali terapie in soggetti con demenza vascolare sono:

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 17 di 18

1. Il grado di autonomia decisionale del soggetto, la presenza o meno di un decisore sostitutivo in grado di interpretare le preferenze del soggetto, e l'eventuale status legale di tale decisore;
2. La natura della terapia considerata;
3. La fase di sviluppo clinico della specifica terapia considerata.

In primo luogo deve essere considerato e ribadito che l'utilizzo di terapie sperimentali si può configurare solo nel contesto di una ricerca clinica formale, valutata e autorizzata dal Comitato di Etica competente, come richiesto dalla corrente normativa italiana.

L'aspetto probabilmente più critico consiste nella valutazione del grado di autonomia decisionale del soggetto, intesa come capacità di comprendere e valutare il rapporto rischio-beneficio della terapia sperimentale proposta e quindi di prendere una decisione libera personale, oltre che "informata".

La natura delle terapie considerate in questo ambito esclude comunque che si possa procedere in mancanza del consenso.

In questo contesto sembra ragionevole seguire i seguenti criteri secondo il protocollo da parte del comitato di etica competente per la partecipazione a studi clinici di soggetti con ridotta capacità cognitiva come spesso i soggetti con demenza:

a) Per la partecipazione a studi terapeutici:

1. Che i rischi e i disagi prevedibili dovuti alla partecipazione allo studio siano proporzionali ai benefici presumibili per il soggetto;
2. Che nei limiti delle capacità individuali, ciascun soggetto riceva adeguata informazione e dia il consenso possibile e comunque non esprima una chiara obiezione alla partecipazione;
3. Che sia ottenuto il consenso da parte di un decisore sostitutivo o che sia disponibile disposizione anticipata che consentano la partecipazione a sperimentazioni cliniche;

b) Per la partecipazione a studi non terapeutici:

1. Che la presenza del disturbo cognitivo sia imprescindibile per la corretta conduzione dello studio;
2. Che lo studio implichi rischi e disagi obiettivamente minimi per il soggetto;
3. Che, nei limiti delle capacità individuali, ciascun soggetto riceva adeguata informazione e dia il consenso possibile e, comunque, non esprima una chiara obiezione alla partecipazione;
4. Che sia ottenuto il consenso da parte di un decisore sostitutivo.

### **MODALITA' DI RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Le persone autorizzate ad ottenere la documentazione sanitaria sono l'ospite o persona da esso delegata, in caso specifici la documentazione può essere regolarmente richiesta da:

- Il tutore o curatore in casi in cui ci sia un'interdizione, il richiedente dovrà autocertificare la qualità del tutore sull'interessato.

<b>Serenissima s.r.l.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	EDIZ. 02 REV. 00 FEBBRAIO 2021
VIA VERGA SNC BOMARZO (VT)	<b>RESIDENZA MYOSOTIS RSA</b>	Pagina 18 di 18

- Dal medico curante o strutture sanitarie pubbliche o private esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- L'autorità giudiziaria, in via autonoma o con delega alla polizia giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati
- In caso di paziente deceduto la richiesta ed il ritiro devono essere effettuati dagli eredi che dovranno autocertificare tale qualità.

La richiesta della copia della cartella sanitaria o di altra documentazione sanitaria deve essere indirizzata alla Direzione dall'interessato o da persona delegata, compilando MODULO DI RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA direttamente in struttura, per posta, via fax, o per posta elettronica. Non verranno accettate le richieste di cartelle cliniche effettuate telefonicamente.

### **Ritiro**

Il ritiro della documentazione sanitaria avviene presso la struttura o attraverso spedizione postale ad indirizzo segnalato in sede di richiesta; è previsto il pagamento di una quota per servizi di Segreteria e spedizione.

Può avvenire a cura di chi ha fatto la richiesta (interessato munito di documento d'identità valido, persona munita di regolare delega, del proprio documento d'identità e di un documento dell'interessato in originale o in copia, eredi/tutore legale con apposita documentazione.

## **I RECLAMI**

Gli operatori o direttamente i Responsabili della Residenza raccolgono i reclami degli utenti (ospiti, famiglie, visitatori, personale).

Effettuano una prima valutazione del reclamo e decidono se e con quale priorità intervenire con la risoluzione immediata della NC.

Premesso che il reclamo dell'utente è gestito sempre con la dovuta attenzione da parte degli operatori, se il reclamo è rilevante rispetto alla qualità attesa del servizio, viene seguita la normale prassi.

I reclami devono pervenire in forma scritta, utilizzando il Mod. 03 Reclamo e/o suggerimenti di ospiti e/o familiari consegnato direttamente a infermiere in turno o inserito nella cassetta della posta interna "Famigliari/Ospiti);

Il personale in servizio valuterà l'effettiva esigenza di interventi immediati o indirizzerà il reclamo agli uffici della Direzione per un successivo trattamento.

Il tempo di trattamento di un reclamo è variabile in base al tipo di problema segnalato, se di facile o urgente risoluzione sarà trattato direttamente da chi lo registra (entro il turno di servizio) e poi avviato al RQ per le registrazioni.

Qualora il trattamento richieda l'intervento della Direzione o dell'RQ questi procederanno alle verifiche necessarie per la soluzione del problema entro e non oltre 10 gg dalla data del ricevimento.