



R.S.A.
QUAD
RIFO
GLIO

Codice identificativo documento: **0204**

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI



R.S.A.
QUAD
RIFO
GLIO

Residenza Sanitaria Assistenziale

“Quadrifoglio”

Via Pigna 60/62

Giugliano in Campania (Na)

<i>Verificata da Responsabile Qualità</i>	<i>Approvata da Direzione</i>
Firma	Firma

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti del cittadino, ad essa è collegata il Regolamento Interno.

Essa è stata formulata ai sensi e sulla base dei seguenti principi:

- DPCM del 19 maggio 1995 che ha definito, per il settore sanitario, lo schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari e che con le successive Linee-guida 2/95 sono stati esaminati i principi che caratterizzano la Carta dei servizi, intesa come sistema di “tutela delle esigenze del cittadino fruitore” dei servizi pubblici;
- D.Lgs. 502/1992 all’art. 14 stabilisce il principio del “ costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini utenti del Servizio Sanitario” attraverso la definizione dei contenuti e modalità di utilizzo degli indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell’assistenza, al diritto all’informazione, alle prestazioni alberghiere e all’andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- D.Lgs. 29/1993 art. 12 prevede la istituzione, presso le amministrazioni pubbliche, degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) con il compito di provvedere, al servizio all’utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241, dell’informazione relativa agli atti e allo stato dei procedimenti, alla ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l’utenza;
- Decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995 n. 273 prevede l’adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie “Carte dei servizi”;
- Carta Europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles il 15 novembre del 2002 sono enunciati, in 14 punti, i principali diritti riconosciuti al malato per cui la realizzazione è richiesto l’impegno dei professionisti della sanità, così come dei manager, dei giovani, dei corpi legislativi e di quelli amministrativi;
- Deliberazione Regionale n. 396 del 23 marzo 2010 –Linee guida regionali per la carta dei Servizi Sanitari.

Il decreto legge 12 maggio 1995 n. 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n. 273 prevede l’adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori pubblici, di proprie “Carte dei Servizi”. Lo “schema generale di



riferimento”, per il settore sanitario, è stato adottato con successivo SPCM del 19 maggio 1995. Normativa integrata dal decreto legislativo 150/2009 in particolare art. 28.

Gli Enti erogatori di servizi sanitari pubblici e privati devono, pertanto, dotarsi della Carta dei Servizi Sanitari in coerenza con le disposizioni normative realizzando un documento da interpretare in chiave dinamica, caratterizzato da elementi di personalizzazione rispetto alle singole realtà erogatrici, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni. La Regione Campania con deliberazione n. 2100 del 31.12.2008, che istituisce l’Osservatorio per la promozione della Carta dei Servizi, identifica la Carta stessa come sistema di garanzia e di qualità del servizio, che vede come momento essenziale la partecipazione ed il controllo da parte del cittadino. Con successivo DD n. 39 del 4.3.2009 è stato istituito un Comitato Regionale con funzione di sostenere e promuovere l’attività dell’Osservatorio. Costituisce obiettivo primario lo sviluppo di un processo informativo che porti i contenuti della carta a conoscenza di tutti i soggetti interessati. La Carta dei servizi configurandosi come “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di quest’ultimi da parte dell’amministrazione che l’adotta, gli standard di riferimento, la modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell’utente.

2- Descrizione e principi fondamentali della Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio”

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio” è un’azienda erogatrice di servizi socio-sanitari, cui competono funzioni e responsabilità rilevanti per un ampio bacino di utenza che comprende, per molte funzioni, anche altre A.S.L. della regione Campania.

L’azienda afferma con forza la volontà di lavorare per produrre sviluppo in campo assistenziale e creare le condizioni per favorire un grande rilancio della sanità nell’area Nord di Napoli.

A tal fine si propone di :

1. Porre i bisogni dell’assistito sempre al centro di ogni decisione di tipo sanitario;
2. Investire nel patrimonio di competenza professionale e nell’innovazione tecnologica e strutturale;
3. Aprirsi all’esterno rendendosi capace di collegarsi ed interagire con il contesto.

Oggi la Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio” risulta essere competitiva, co le altre qualificate aziende del settore grazie, soprattutto, alla qualità dei servizi erogati, godendo in tal modo della preferenza e della fiducia di numerosi clienti un tutte le provincie della Regione.

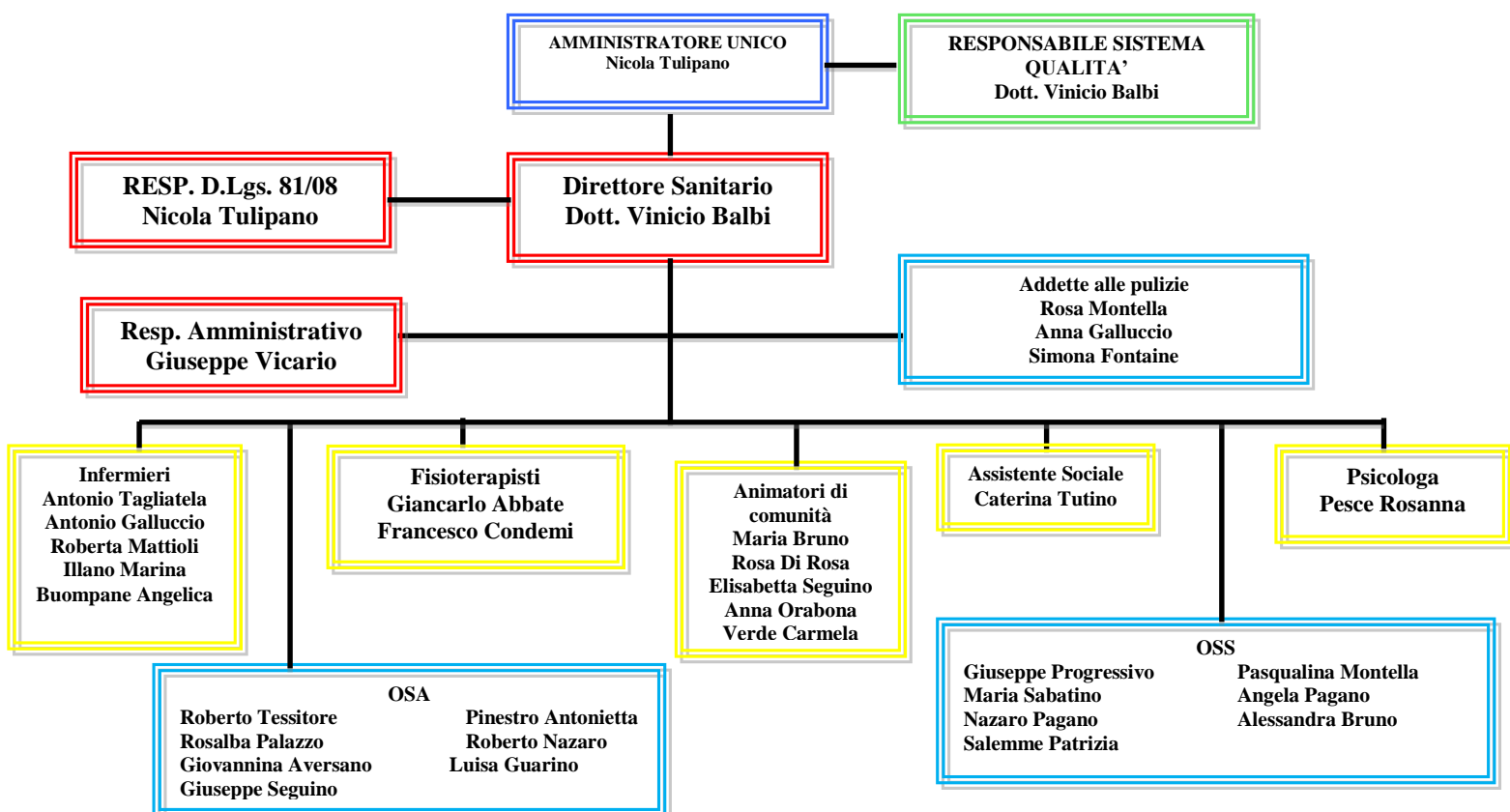
E’ stata intrapresa, inoltre, una corrispondenza con associazioni ed organizzazione degli utenti ed unione consumatori per la valutazione del gradimento del servizio offerto.

L’adozione della Carta dei servizi è essenzialmente finalizzata alla tutela dei diritti del cittadini garantendo l’applicazione e la verifica degli impegni che l’amministrazione assume in tema di :

- **Eguaglianza** ad ogni assistito. E’ garantita parità di trattamento a parità di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, religione, opinione politica e condizione economica.
- **Imparzialità** nei confronti di tutti i pazienti, con uguale opportunità di accesso alle informazioni e servizi. L’erogazione del servizio deve avvenire con criteri di obiettività e giustizia.
- **Continuità** e regolarità delle cure. I servizi devono essere erogati con regolarità e con continuità assistenziale.
- **Diritto di scelta** in quanto l’utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.
- **Partecipazione** garantita al cittadino-utente per la verifica dell’efficienza delle prestazioni e dei servizi sanitari erogati, anche attraverso la partecipazione attiva delle Associazioni di Volontariato e/o delle Organizzazioni di Tutela dei Diritti dei malati.
- **Efficacia ed Efficienza:** Gli adeguamenti attuali e futuri che la struttura affronterà sono alla base del raggiungimenti degli obiettivi di efficienza ed efficacia dei servizi erogati.
- La Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio” pone ogni attenzione affinché il servizio sanitario che offre, sia erogato in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia delle prestazioni richieste dal cittadino.

3- Organigramma

Per assicurare che quanto promesso sia effettivamente mantenuto la struttura . ha deciso di riorganizzare ed inquadrare tutte le figure operanti al proprio interno in modo che chiunque sappia quali sono i propri compiti e le proprie responsabilità.



4- Informazioni di carattere generale

La struttura sanitaria è localizzata in una zona centrale ed integrata nel contesto urbano del Comune di Giugliano(Na), tuttavia in posizione salubre e tranquilla e dispone di parcheggio.

E' facilmente raggiungibile sia in auto, sia con mezzi pubblici (autobus e/o treni). Giugliano è la città più popolosa della Provincia di Napoli e dista 14 km da Napoli e circa 27 km da Caserta.

In auto da Napoli: Autostrada A1 uscita Acerra - Afragola, poi asse mediano (ss162) direzione Lago Patria, uscita Giugliano - Parete.

In auto da Pozzuoli: Tangenziale uscita Giugliano - Lago Patria, svincolo direzione Melito, asse mediano uscita Aversa-Melito , quindi girare a destra in direzione Melito; alle colonne di Giugliano girare a destra e procedere verso il centro.

In Metropolitana: Linea 1 fermata Chiaiano e poi autobus 162 fermata Piazza Matteotti, linea metropolitana Nord-Est fermata Giugliano Via Colonne.

In treno: Stazione più vicina Aversa e poi autobus T70.

Nella Mappa la Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio” è indicata con il cerchio rosso:



La Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio” è aperta al pubblico, per informazioni e prenotazioni al recapito 081/8944265, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00, mentre il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00,

In regime residenziale (RSA), non possono essere ammessi ospiti senza la previa valutazione multidimensionale dell’UVI con l’espressa indicazione dell’indice di complessità assistenziale e la redazione del progetto sociosanitario personalizzato.

Parenti ed amici dei degenti, per eventuali visite, possono accedere alla struttura dalle ore 9:00 alle ore 20:00, benché sarebbe preferibile la loro visita nelle fasce orarie 11:00 / 12:00 e 16:00/18:00, al fine di non intralciare i programmi sanitari e riabilitativi e le attività occupazionali. L’accesso ai reparti è possibile dalle ore 11:00 / 12:00 e 16:00/18:00. Diversamente nei giorni festivi vengono organizzati eventi sociali in cui è auspicata la presenza di familiari ed amici. Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite della struttura ai minori ai anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione



rivolgendosi al personale del reparto. In situazione di particolare necessità le visite ai degenti, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto dal Direttore sanitario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole della Residenza Sanitaria Assistenziale "Quadrifoglio" ed avere un rispetto consono all'ambiente in cui è ospitato, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori socio-sanitari.

Responsabile Sanitario: Dott. Vinicio Balbi

5- Prestazioni Erogabili

Le prestazioni erogabili comprendono:

1. Assistenza medica;
2. Assistenza infermieristica
3. Ogni intervento e procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessari per risolvere i problemi di salute del paziente-utente, compatibilmente con il livello di dotazione strutturale e tecnologica presente;
4. Interventi a supporto psicologico e sociale, per i pazienti ed i loro familiari;
5. Assistenza all'igiene intima e cura della persona;
6. Assistenza alberghiera;
7. Collegamenti con Enti e Strutture esterne, per assicurare la continuità dei trattamenti terapeutici , facendosi anche carico dell'accompagnamento dei pazienti con mezzi idonei nel comune di Giugliano e nei comuni adiacenti, richiedendo anche la presenza di un familiare;
8. Interventi a tutela dei pazienti con particolari problematiche sociali con patologie invalidanti croniche;
9. Attività di formazione continua diretta all'aggiornamento professionale del personale medico e non medico;
10. Prestazioni specialistiche.

All'utenza è garantita la possibilità di effettuare terapie occupazionali, di riattivazione, di mantenimento attraverso la collaborazione di personale altamente qualificato e specializzato.

E' inoltre prevista la consulenza protesica. Per quanto concerne la distribuzione e somministrazione di farmaci, questa è effettuata da infermieri professionisti.

Orario Collaboratori del Centro



I Medici di Medicina Generale garantiscono la Loro presenza coordinata all'interno della struttura con le modalità previste dall'Accordo Integrativo Regionale.

6- Servizi offerti

A) In regime di ricovero R.S.A.:

- Assistenza tutelare diurna e notturna;
- Assistenza alberghiera;
- Assistenza socio-sanitaria continuativa;
- Attività di prevenzione, riabilitazione e assistenza psicologica;
- Attività ricreative e culturali (musicoterapia, animazione e palestra)

In caso di ricovero in strutture sanitarie per acuti, l'ospite viene accompagnato da una sintesi clinica e sono mantenuti i rapporti durante il periodo di ricovero.

I medesimi degenti, superata la fase di acuzie e rientrati al domicilio, possono completare il programma personalizzato di recupero psico-fisico messo a punto dall'Unità di valutazione Interdisciplinare (UVI).

All'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale "Quadrifoglio" è inoltre disponibile un Servizio di Assistenza Religiosa che cura i diversi Sacramenti ai pazienti degenti.

I Padri possono essere chiamati dal personale della Residenza Sanitaria Assistenziale "Quadrifoglio".

La Cappella resta aperta tutti i giorni dalle ore 9:30 alle ore 18:30.

Sono presenti servizi accessori quali:

1. Telefoni su ogni piano di degenza (Cordless)
2. Servizio di telefonia mediante centralino.
3. Servizio postale
4. Servizio di lavanderia.

7- Attività svolte all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale "Quadrifoglio"

E' garantita la possibilità di socializzazione e di attività creativa per l'utenza attraverso attività che si articolano secondo una successione di scadenze temporali finalizzate ad assecondare e rispettare i limiti e i tempi quotidiani dei residenti (musica, karaoke, carte), orientando in tale senso le prestazioni di assistenza e i servizi di supporto forniti dal personale. Pertanto sono previste fasce orarie legate alle



attività principali che vengono svolte durante la giornata, che tuttavia non rappresentano uno schema rigido di impostazione ma hanno solo un valore indicativo, presupponendo al loro interno flessibilità e personalizzazioni, nell'ottica della massima autonomia degli ospiti compatibilmente con una vita di comunità:

- 7:00 / 8:30 Risveglio, alzata, toilette
- 8:30 / 9:30 Colazione
- 9:30 / 12:30 Programmi sanitari e riabilitativi; attività sociali e occupazionali; attività libere.
- 12:00 / 13:30 Pranzo
- 13:30 / 15:30 Attività libere; Riposo.
- 15:30 / 18:30 Programmi sanitari e riabilitativi; attività sociali e occupazionali; attività libere.
- 18:00 / 19:30 Cena
- 19:30 / 7:30 Attività libere; Terapia ed assistenza per la notte; Riposo.

Per anziani non autosufficienti, sono previste attività di rieducazione funzionale e terapie di riattivazione in modo codificato e continuativo.

All'occorrenza è garantita l'attività di podologia, con disponibilità allegata.

La dieta è stata individuata, previa consulenza e controllo dietologico dell'ASL, da specialisti del settore in base all'età, al sesso, alle patologie, intolleranze, all'attività svolta ed alle condizioni cliniche di ciascun ospite (normale, ipoglicidica, iposodica, ipolipidica, iperproteica, etc.). I pasti sono serviti a giusta temperatura ed è possibile scegliere in anticipo tra diversi menù.

8 - Procedura di accoglienza

Il paziente che giunge presso la struttura, è accolto presso la zona accettazione ed è accompagnato nel suo percorso dal personale, preparato ad una accorta e rapida gestione del paziente, per un corretto utilizzo dei servizi. Sono state predisposte, per un ambiente ospitale, sale d'attesa confortevoli e sia la struttura che il personale sono uniformati al massimo rispetto della privacy e della dignità del paziente. Superata la zona accettazione, dove è prevista l'apertura della cartella clinica personale, l'ospite viene inviato dal medico responsabile. Il responsabile della presa in carico per ciascun ospite è il Responsabile Sanitario. Accertata dalla documentazione pervenuta l'incapacità alla continenza ed in generale all'indipendenza nell'andare alla toilette, la struttura predispone un programma individuale di addestramento all'incontinenza urinaria, fecale e di accompagnamento alla toilette e vengono effettuati

programmi di incoraggiamento alla cura di sé, appropriata alle condizioni dei pazienti. La struttura provvede ad addestrare volontari e parenti a facilitare i movimenti degli ospiti ed inoltre per i familiari è prevista una formazione di nursering prima delle dimissioni.

Per un corretto inserimento dell'utente, la Residenza Sanitaria Assistenziale "Quadrifoglio" utilizza scale di valutazione adeguate alla tipologia di menomazioni e disabilità presenti nei pazienti e si avvale dei seguenti strumenti operativi:

1. Cartella personale (Cartella Clinica), che consente agli operatori di annotare cure e trattamenti, inclusi eventuali problemi di comunicazione e sensoriali degli ospiti nella cartella clinica (in esami o obiettivi punto sensorio; integro o alterato). Il decorso della piaghe da decubito è monitorato all'interno della stessa. Nella cartella clinica vengono inoltre registrate informazioni sui problemi sociali dell'ospite e della famiglia.
2. Registro degli ospiti;
3. Registro delle consegne;
4. Diario delle attività collettive;
5. Regolamento interno.

Nelle ammissioni devono essere osservati, a parità di gravità ed urgenza e tenendo conto della libera scelta dell'utente e delle migliori possibilità di salvaguardare le sue relazioni sociali, i criteri di riferimento stabiliti al punto 2.3 del DRGC 2006 del 5/11/2004.

E' presente un *Piano esecutivo*, concordato tra UVI o UVBR (Unità di Valutazione del Bisogno Riabilitativo per quanto concerne residenti portatori di disabilità fisica, psichica e sensoriale) e la Residenza Sanitaria Assistenziale, per eseguire il ricovero o la prestazione, declinato in:

- Azioni specifiche, tipologia di prestazione e figure professionali impegnate;
- Quantità, modalità, frequenza e durata di ogni tipologia di intervento/prestazione, necessari ai fini del raggiungimento degli esiti desiderati;
- Durata complessiva del piano;
- Strumenti, scadenze e metodi di verifica del piano, in itinere ed ex-post.

8.1 - Tempo di risposta a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

Tempo massimo di risposta a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte:

10 giorni lavorativi dalla data del ricevimento, in almeno il 90% dei casi.



Presso l'area accettazione è presente un format da compilare in modo anonimo per esprimere eventuali reclami sulla struttura.

9 - Modalità di pagamento

La Residenza Sanitaria Assistenziale “ Quadrifoglio” per venire incontro agli utenti ha individuato diverse strategie per il pagamento:

- Le modalità e la forma di pagamento (contanti, POS, chèque) saranno illustrate dalla nostra segreteria; eventuali particolari esigenze o pagamenti dilazionati possono essere concordati con la stessa.
- In caso di omesso pagamento oltre il termine di attuazione del servizio verrà applicato un importo per penali pari al costo delle spese legali per il recupero di quanto dovuto.

10 - Standard di qualità

All'interno della struttura operano professionisti abilitati e qualificati, a tale proposito la definizione di standard e l'assunzione di impegni da parte dell'amministrazione locale, di concerto con gli organismi locali, rispetto alla promozione della qualità del servizio ed alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa, vengono ritenuti elementi cardine per garantire e migliorare l'assistenza sanitaria.

La clientela viene coinvolta attivamente nel miglioramento dello standard di qualità tramite questionari di Customer Satisfaction per recepire opinioni, giudizi e suggerimenti sulla qualità del servizio in modo diretto, o tramite le associazioni che li rappresentano. Sono, inoltre, redatte statistiche annuali sull'efficienza delle prestazioni nel conseguimento dell'autonomia degli utenti.

Il personale è orientato nelle attività abitualmente espletate secondo procedure e linee guida disponibili presso la struttura, e revisionate quanto necessario dal responsabile sanitario.

10.1 – Autorizzazione al trattamento dei dati personali

La privacy regolamenta la tutela del principio di riservatezza, che è un fattore caratterizzante della dimensione civica ed etica dell'individuo e della collettività. La Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio” ha predisposto un Regolamento interno e nominato un Referente (Nicola Tulipano) preposto alla tutela della privacy nel trattamento dei dati personali degli utenti e del personale dipendente.

Ogni paziente firma l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003. La Sede del Referente privacy è ubicata presso gli uffici amministrativi. L'Ufficio è aperto tutti i giorni, tranne il sabato, la domenica e festivi, dalle ore 8:30 alle ore 13:30.

- Garantisce l'osservanza della privacy ai sensi del D. Lgs. 196/2003;
- Fornisce chiarimenti ed indicazioni su atti e procedure inerenti la normativa e alla regolamentazione sul trattamento dei dati personali e dei dati sensibili;
- Formula linee-guida dirette alla salvaguardia e alla sicurezza dei dati personali che sono oggetto di trattamento.

10.2 - La struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio” dispone di 40 posti letto a ciclo continuativo e 20 a ciclo diurno. La struttura è articolata su più piani, dispone di sistemi di sicurezza ed antinfortunistica più avanzati, di facile accesso alle persone diversamente abili; garantisce un elevato livello di confort, dispone di più ascensori al fine di facilitare la movimentazione interna degli ospiti; l'intera struttura è dotata di impianto di climatizzazione.

La struttura si sviluppa su tre livelli per una superficie coperta complessiva di oltre mq 9000, articolati in tre piani fuori terra. Alla quota d'ingresso del complesso edilizio si trova l'ampia sala d'attesa/ hall center in diretta comunicazione con la reception/ ufficio informazioni e l'accettazione amministrativa. Al fine del raggiungimento di standard qualitativamente elevati nell'erogazione delle prestazioni richieste, i vari servizi sono stati suddivisi sui tre livelli della struttura:

- Piano terra, in cui troviamo spazio reception, servizi sanitari e direzione. Tale piano è collegato con il centro servizi e servizi di vita collettiva, sala culto.
- Piano primo e secondo in cui sono allocati i posti letto.

L'organizzazione in nuclei di degenza consente una sostanziale autonomia funzionale e una maggiore privacy delle aree abitative. Prevede la disponibilità di spazi collocati al piano terra quali: angoli di conversazione, locali pranzo, soggiorno gioco. Le stanze di degenza accolgono 2 o 3 letti e sono fornite di guardaroba personale per poter tenere indumenti ed oggetti personali, scrittoio con poltroncina e risultano attrezzate con dispositivi di chiamata personale di assistenza, per garantire la possibilità di segnalare tempestivamente le situazioni che richiedono interventi di emergenza, luce notturna, telefono e televisione. La struttura è fornita di custodia valori e beni personali. Sono tutte dotate di servizi igienici completi, idonei come da normativa all'utilizzo anche degli ospiti diversamente abili. Ciascun nucleo dispone inoltre di locale infermeria, nonché di bagno attrezzato per i pazienti non autosufficienti. Ai fini della prevenzione degli infortuni è garantito un controllo della temperatura dell'acqua usata dall'utenza. Per un'ottimale vivibilità della struttura, il piano destinato alle attività comuni ed alle relazioni sociali è anch'esso costituito da vari ambienti, riconducibili tutti alla vita sociale dei soggetti anziani e/o diversamente abili, con diversi gradi di socializzazione e di proiezione verso il mondo esterno: sala di incontri collettivi e di divertimento, barbiere, parrucchiere ed estetista (garantiti almeno una volta a settimana), spazi per attività occupazionali e sala culto.

10.3 - Sanificazione e igiene

Nella struttura sono garantiti gli standard di igiene più rigorosi; tutta la strumentazione è sterile, o monouso; i macchinari e gli strumenti sterili sono protetti da barriere monouso per evitare contaminazioni accidentali; i processi di sanificazione, disinfezione e sterilizzazione sono conformi alle norme legislative europee e soggetti a controlli e verifiche regolari, da parte della struttura e della ASL competente.

9.4 - Apparecchiature

Tutte le apparecchiature impiegate sono moderne, conformi agli standard di sicurezza europei e sottoposte a manutenzione e sostituzione periodica, al fine di avere sempre la massima efficienza e la tecnologia più avanzata. La struttura ha stipulato contratti di manutenzione con produttrici della delle apparecchiature e periodicamente viene effettuata la manutenzione dalle ditte stesse.

La strumentazione ed i materiali impiegati per le prestazioni sono conformi alle normative CEE, sono prodotti da aziende leader del settore ed hanno una documentata sperimentazione.

Le procedure ed i protocolli operativi adottati sono quelli consigliati dalle più prestigiose società scientifiche e rappresentano lo stato dell'arte nelle singole branche.

11 - Meccanismi di tutela e verifica

Il personale della Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio” è formato e costantemente aggiornato sulle procedure di gestione delle emergenze.

La progettazione e gli arredi dei locali sono finalizzati ad una facile igienizzazione.

11.1 - Gestione del primo contatto

La gestione del primo contatto con il paziente rappresenta un momento fondamentale per il legame che da questo momento in poi si crea tra la Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio” ed il paziente.

11.2 - Gestione liste di attesa in riferimento alla DRGC 2006/2004

Dopo un’indispensabile visita ambulatoriale da parte dell’equipe multidisciplinare della Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio”, gli utenti, a cui l’U.V.I. dell’ASL avrà riscontrato la necessità di ricovero, andranno inseriti nelle rispettive liste d’attesa. Non è possibile, infatti, ammettere ospiti senza la previa valutazione multidimensionale dell’UVI con l’espressa indicazione dell’indice di complessità assistenziale e la redazione del progetto socio-saniatrio personalizzato e, per quanto concerne residenti portatori di disabilità fisica, psichica e sensoriale, dell’UVBR (Unità di Valutazione del Bisogno Riabilitativo) con l’espressa indicazione dell’indice di complessità assistenziale e la redazione del progetto riabilitativo.

Questo potrà essere fatto tramite il servizio prenotazione con le modalità e negli orari stabiliti.

In base alla disponibilità di posto letto, gli utenti – progressivamente – verranno contattati telefonicamente comunicando loro la data per il ricovero. Esiste una documentazione finalizzata alla gestione delle liste d’attesa. La Residenza sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio”, con le modalità espone nella prima parte del documento, sposa in pieno le indicazioni dell’Assessorato alla Sanità Regionale e dell’A.R.S.A.N. come indicato nel PSR approvato nella seduta consiliare del 20 giugno 2002, per gestire le problematiche per la riduzione dei tempi di attesa, per un’attività di monitoraggio sulle prestazioni c.d. “critiche”, individuate in ultima istanza nel DGRC n. 170 del 10/02/2007 “Piano regionale di contenimento dei tempi di attesa”, che va ad integrare e modificare il precedente DGRC n.880 del 23/06/2006; tutte le iniziative intraprese hanno finalità:

- Garantire al cittadino il diritto ad informazioni certe;
- Assicurare la trasparenza delle procedure di gestione;
- Assicurare il rispetto dei tempi stabiliti e attuare misure di recupero in caso che questo non avvenga.

12- Impegni e programmi: Politica, obiettivi e piano di attività

Tenuto conto della valutazione dei bisogni e della domanda, del soddisfacimento del cittadino– utente in conformità alle norme e all’etica professionale, del continuo miglioramento del servizio e dell’efficacia e dell’efficienza delle prestazioni, la struttura ha individuato, coerentemente con quanto previsto dalla programmazione sanitaria regionale e compatibilmente con le risorse economiche, umane, strutturale e tecnologiche, alcuni obiettivi di carattere generale e specifico.

12.1 Obiettivi generali

Per quanto attiene agli obiettivi generali, commisurati al lungo periodo di quattro anni, sotto il profilo qualitativo la Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio” mira a conseguire, congruamente con le risorse specificamente assegnate, un sempre maggiore livello di soddisfazione della clientela e a creare un’immagine di elevato livello.

Continuerà a focalizzarsi sull’ attività principale, al fine di conseguire elevati livelli di efficienza.

12.2 Obiettivi specifici

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio” ha individuato, coerentemente con quanto previsto dalla programmazione sanitaria regionale (PSR, § 5.2.4 “ *revisione rete ospedaliera*”; PRO 2007–2009, § 6.1.1 “*equità d’accesso ed autosufficienza territoriale*”), alcuni obiettivi di carattere specifico.

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio” continuerà a focalizzarsi sui propri ambiti di competenza, al fine di conseguire elevati livelli di efficienza ed efficacia.

La struttura ha improntato il raggiungimento di obiettivi specifici sul lungo, medio e breve periodo, attraverso un apposito *piano di attività*, adeguando i volumi di attività previsti, le risorse disponibili, le attività di miglioramento e i risultati attesi.

Tali obiettivi inoltre sono definiti in base alla possibilità di essere misurati mediante appositi indicatori, assoggettati a scadenze, articolati in diverse fasi temporali e sottoposti ad una valutazione periodica per valutare in che misura sono stati raggiunti.



La Residenza Sanitaria Assistenziale “Quadrifoglio” per monitorare il raggiungimento degli obiettivi specifici programmati ha previsto un apposito *piano di attività* in cui sono espresse:

- la tipologia e il volume delle attività erogabili in rapporto alle risorse presenti nella Struttura;
- la modalità di erogazione dell’attività prevista;
- l’individuazione dei responsabili e relative funzioni;
- le fasi previste per ogni attività;
- l’assegnazione di specifiche responsabilità durante le fasi previste per il raggiungimento degli obiettivi specifici.

Nell’elaborazione di tale documento la direzione ha tenuto in considerazione le indicazioni ed i suggerimenti provenienti dai cittadini-utenti, raccolte mediante questionari, nonché le indicazioni ed i suggerimenti delle associazioni e dei comitati e del personale.

Il raggiungimento degli obiettivi specifici avviene utilizzando metodologie che si basano su criteri di efficienza, efficacia, miglioramento della qualità dell’assistenza sanitaria ed appropriatezza economica.

La direzione durante l’anno riesamina i documenti in modo da assicurarne la continua adeguatezza, l’efficacia e idoneità con le risorse specificamente assegnate.

13- Diritti e doveri degli utenti

13.1 Diritti

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. Il paziente 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.
3. Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione di retta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
4. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
5. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
6. Il paziente può indirizzare eventuali reclami alla sede del Centro Sanitario.

13.2 Doveri

1. Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria di pertinenza dell'Azienda Sanitaria Locale è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri pazienti, presenti nella stanza di degenza, è indispensabile evitare l'eventuale affollamento di familiari intorno al letto negli orari di visita, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti.
6. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
7. E' vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.
8. 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.
9. E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
10. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della struttura ed il benessere del cittadino malato.



11. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

L'articolato precedente costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sotto indicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

- “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980.