

La Carta dei Servizi

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi Sanitari è uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti. Ogni Struttura Sanitaria è tenuta a pubblicare una Carta dei Servizi, per mezzo della quale descrive ai cittadini le strutture, i servizi offerti e cura gli aspetti del servizio sanitario. Essa è strutturata in funzione del cittadino e dei suoi bisogni.

La presente Carta dei Servizi è una guida informativa ai servizi sanitari offerti dalla **RSA Korus S.r.l.**, redatta con lo scopo di rendere più agevole l'approccio alla struttura socio-sanitaria, più efficienti i servizi, più efficaci le prestazioni richieste.

La "Carta dei Servizi" è un vero e proprio "patto" attraverso il quale la RSA si impegna su alcuni standard di qualità e riconosce al cittadino-utente la possibilità di far valere il rispetto effettivo degli impegni assunti, direttamente o tramite le associazioni di tutela.

Gli utenti hanno il diritto di aspettarsi che la RSA sia adeguata al compito che istituzionalmente le è stato affidato, mentre la RSA ha il dovere di dimostrare e garantire che lo sia effettivamente. Consapevoli di dover percorrere un ulteriore cammino per raggiungere i livelli di efficienza, efficacia e gradimento attesi dagli utenti, la "Carta dei Servizi" manifesta il nostro impegno a continuare questo processo evolutivo.

L'"obiettivo qualità" sarà, quindi, il principio ispiratore di tutti gli atti della Direzione, sicura di poter contare sul senso umanitario, oltre che sulla grande professionalità, di tutti gli operatori. In questa ottica, la "Carta" è un documento da interpretare in chiave dinamica, suscettibile di continue verifiche, miglioramenti e integrazioni.

Attraverso la Carta dei Servizi, la RSA provvede a fornire informazioni generali, informazioni sui ricoveri, sull'accesso alle prestazioni e sui rapporti fra gli utenti e gli operatori.

Edizione 30 aprile 2024

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è stata redatta secondo i seguenti **Principi Fondamentali**, ai quali la RSA “Korus” conforma la propria attività:

Eguaglianza

Questo principio si conforma al dispositivo fondamentale dell’art. 3 della Costituzione, il quale impegna il cittadino e le istituzioni a rispettare, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della Persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Tutti i cittadini hanno diritto a perseguire uno stato di benessere. La RSA “Korus” si impegna a garantire l'accesso ai servizi senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

È una specificazione del principio di uguaglianza: il personale è tenuto a evitare atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Gli operatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

La RSA “Korus” si impegna a far sì che non si verifichino favoritismi nell'erogazione dei servizi sanitari.

Continuità

La tutela della salute non conosce pause dovute a ferie, scioperi, disguidi: il servizio deve essere regolare e continuo. In caso di eventuali interruzioni, o di funzionamento irregolare del servizio, devono essere adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.

L'erogazione dei servizi deve essere continua e regolare per tutto il tempo necessario alla soluzione dei problemi. In caso di funzionamento irregolare la RSA “Korus” si impegna affinché i servizi essenziali non subiscano interruzioni e i disagi per gli utenti vengano minimizzati.

Diritto di scelta

Questo diritto rientra in quello più ampio della libertà personale: il cittadino, anche in ambito sanitario, può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale e non, nei limiti di quanto previsto dalle norme vigenti.

Tutti i cittadini che hanno diritto ad usufruire delle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale possono liberamente avvalersi dei servizi della RSA “Korus”.

Partecipazione

Nella struttura sanitaria la partecipazione va intesa (ai sensi dell’art. 14 del Decreto Legislativo n. 502/’92 e successive modifiche ed integrazioni), come informazione, personalizzazione, umanizzazione del servizio, nonché tutela dell’utente nei confronti dell’apparato sanitario in una logica di trasparenza.

L’utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può inoltre formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni.

La RSA ha l'obbligo della trasparenza nei confronti dell'utente; la partecipazione dello stesso alla prestazione deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti degli operatori della RSA.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La RSA deve dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da lui formulate secondo le modalità indicate in questa Carta dei servizi sanitari.

La RSA "Korus" acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

Efficacia ed efficienza

I cittadini hanno il diritto di ricevere prestazioni efficaci, ossia potenzialmente capaci di determinare effetti positivi per la salute, ed efficienti, ossia senza spreco di risorse.

La RSA "Korus" intende caratterizzarsi tramite

- un sempre più alto livello di specializzazione
- una integrazione con i servizi del territorio
- una apertura agli scambi a livello Regionale e Nazionale che ne determinano un apprezzabile accrescimento

Il servizio deve essere erogato in modo tale da non sprecare le risorse umane ed economiche che gli sono affidate e ad utilizzarle nel modo più corretto e secondo gli obiettivi prefissati.

L'equipe si impegna a cercare di raggiungere gli obiettivi sanitari prefissati nel tempo minore possibile e nel pieno rispetto di tutti gli utenti e di chi vi lavora.

DIRITTI GENERALI DELL'UTENTE

L'Utente ha diritto:

- ad essere assistito e curato con premura ed attenzione e vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- ad essere sempre individuato col proprio nome e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia; ha, altresì, il diritto di essere interpellato con il pronome "Lei".
- ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio a prescindere dal soggetto erogatore e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento.
- a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

- di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture.
- sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.
- alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi.
- per chi si trovi in una situazione di rischio per la sua salute, ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento della struttura e dei servizi.
- di essere protetto in maniera particolare se, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.
- a ricevere o ad impedire l'accesso ai parenti, amici o visitatori.
- anche se condannato dalla sua malattia, a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.
- di presentare reclami o suggerimenti o proposte.

DOVERI GENERALI DELL'UTENTE

L'Utente ha il dovere:

- di collaborare con i medici ed il personale per rendere più efficace la cura e più sereno il periodo di degenza.
- di rispettare i regolamenti e le disposizioni della RSA, a vantaggio della serenità dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi.
- convivendo in strutture comuni, di rispettare le esigenze degli altri Degenti.
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Il Piano Sanitario Nazionale ed il D.L. n. 229/1999 definiscono, tra i vari servizi garantiti dallo Stato, l'assistenza residenziale sanitaria. Lo scopo di questo servizio, che si attua tramite la Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) è riassumibile in tre punti principali:

- Supportare la famiglia quando questa non si può fare carico dell'assistenza del congiunto
- Offrire soluzioni alternative quando il supporto manca o viene meno
- Assicurare un'adeguata continuità assistenziale, non sempre attuabile in famiglia

Questa forma di assistenza che si ispira al modello familiare, quale ambito più favorevole per il recupero dell'anziano, si realizza con il conforto di un ambiente caratterizzato da arredi, strutture e ritmi di vita il più possibile prossimi alla modalità familiare, ma anche dotato di attrezzature adeguate. A seguito di valutazione multidimensionale, sempre d'intesa con l'U.V.M. e con il medico di base dell'Utente, la RSA predispone un piano individualizzato di assistenza, soggetto a periodica verifica e per la cui attuazione mette a disposizione dell'anziano una varietà di servizi a seconda del suo grado di autonomia.

La RSA valorizza i rapporti con la famiglia e salvaguarda il legame della persona anziana con il proprio ambiente.

La **RSA “Korus”** è una Residenza Sanitaria Assistenziale che può accogliere, in modo temporaneo, persone anziane non autonome e non altrimenti assistibili a domicilio. La RSA “Korus” è particolarmente attrezzata per l'assistenza di anziani prevalentemente non autosufficienti e/o disabili richiedenti trattamenti continui, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale e sociale. La RSA “Korus”, regolarmente convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale, garantisce, per conto ed in accordo con l'ASP di Catania, i seguenti adempimenti:

- Presenza quotidiana di specialisti in Geriatria, Diabetologia, Medicina Fisica e Riabilitazione
- Presenza quotidiana di terapisti della riabilitazione per il trattamento giornaliero degli ospiti
- Presenza continua di personale infermieristico e di personale addetto all'assistenza nelle 24 ore
- Collaborazione con il medico di famiglia.

LA STRUTTURA



La **RSA “Korus”** ha sede a Trecastagni, in una zona centrale e quindi integrata con il contesto urbano ed anche ben collegata ai comuni limitrofi mediante mezzi pubblici di trasporto.

La struttura dispone di spazi utili per circa 3000 mq, articolati in tre nuclei autonomi, collegati da aree funzionali comuni per le varie attività di servizio e ricreative, attività, queste, che rivestono importanza fondamentale per il mantenimento dell’equilibrio psichico ed emotivo dell’ospite anziano.



Particolare attenzione è stata posta alla personalizzazione ed al comfort di ogni camera; i materiali, le finiture ed i colori sono luminosi e ripropongono modelli familiari lontani da quella asetticità propria degli spazi ospedalieri.

La parte residenziale comprende, al piano terra n. 10 camere da letto con servizio privato, un vasto e luminoso soggiorno, la sala medica, la zona mensa, cucina e attigua dispensa, la zona di ricevimento, l’ufficio amministrazione e la segreteria; al primo piano due distinte ali comprendenti, rispettivamente, n. 11 camere da letto con servizio privato nel settore B ed un presidio sanitario e n. 8 camere da letto con servizio privato nel settore C ed un presidio sanitario, un soggiorno ed un ampio atrio circolare. Il piano seminterrato è destinato all’ampia sala di riabilitazione, a spazi comuni e servizi generali. I vari piani sono serviti sia da ascensore che da montalettighe.

REGOLAMENTO INTERNO

Al fine di fornire una guida utile a meglio conoscere i vari aspetti della vita presso la nostra RSA, agli utenti viene consegnato un regolamento interno che si allega alla presente. In particolare, gli argomenti ivi trattati sono i seguenti:

- Modalità di accesso dei visitatori
- Modalità di richiesta delle informazioni sanitarie
- Modalità di gestione dei farmaci dei pazienti
- Gestione dei pasti e relativi divieti
- Gestione dei permessi
- Modalità delle dimissioni
- Divieti vari
- Modalità di gestione dei reclami

La Direzione, i professionisti e gli operatori della RSA si impegnano a garantire:

- Qualità dell'assistenza e dell'ospitalità
- Informazione adeguata all'utente e al suo Medico curante
- Dimissione informata e assistita in collaborazione con il Medico curante

Il rispetto degli impegni assunti viene controllato dalla RSA anche attraverso l'opinione dei suoi stessi Utenti, per mezzo della periodica verifica di gradimento e raccogliendo gli eventuali suggerimenti utili al miglioramento della nostra attività. A tal fine sono stati redatti un questionario conoscitivo, che viene consegnato all'utente al momento della dimissione, ed una scheda di segnalazione che l'utente può trovare presso l'Accettazione.

Le risposte e le osservazioni ci aiutano a migliorare la qualità dei nostri servizi.

I professionisti che compongono l'equipe sono:

Responsabile Sanitario: *Dr. Filippo Paternò Raddusa (medico geriatra/diabetologo)*

Staff Medico: *Dr. Sebastiano Zizza (medico fisiatra)*
Dr. Sebastiano Spina (medico internista)
Dr. Salvatore Valore (medico pneumologo)

Ricevimento per i colloqui con i medici: Tutti i giorni feriali

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Direzione Sanitaria

Il Responsabile Sanitario si occupa della organizzazione tecnico-sanitaria e del coordinamento della Unità medica e della Unità socio-sanitaria.

Servizio Medico:

L'attività medica è garantita quotidianamente con la presenza di specialisti in geriatria, diabetologia, medicina internistica, pneumologia e fisiatria.

Servizio di Assistenza Sociale

Il servizio, coordinato dalla Assistente Sociale, è a disposizione degli utenti per problematiche di tipo socio-sanitario.

Attività di animazione

Durante la mattina vengono effettuati laboratori di animazione ludico-ricreativa gestiti da un'animatrice nel salone del piano terra. L'animazione realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra gli ospiti.

Tutte le attività si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la creatività, la motricità, la socializzazione e la convivenza interna ed esterna.

Servizi Accessori

Bar. Presso la RSA sono disponibili distributori di bevande e snack.

Telefoni. Le camere sono dotate di presa telefonica. È possibile ricevere telefonate tutti i giorni dalle h 9,00 alle h 19,30

Biblioteca. È a disposizione dei Degenti un servizio di prestito libri gestito dall'Assistente sociale.

Parrucchiere e podologo. All'interno della RSA è possibile fruire del servizio autorizzato di barbiere/parrucchiere e podologo, su richiesta.

Servizio di Consulenza psicologica

Presso la RSA "Korus" su richiesta è disponibile un Servizio di Consulenza Psicologica coordinato dalla Direzione Sanitaria.

Gli psicologi effettuano sostegno psicologico, elaborazione dello stress post-traumatico, per i casi di pazienti in situazioni specifiche quali malattie oncologiche, trapianti, malattie terminali o per pazienti donne che abbiano subito violenza.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA DI DEGENZA**Attività Assistenziale:**

Il personale addetto all'assistenza è presente continuamente nelle 24 ore.

Attività Sanitaria:

La presenza dei medici è assicurata **dalle h 8.30 alle h 19.00**; oltre tale orario e nei giorni festivi è prevista la reperibilità telefonica per casi di necessità.

Il personale infermieristico è presente continuamente nelle 24 ore.

Attività Riabilitativa:

Quotidianamente, al mattino, viene garantita ai degenti l'attività di riabilitazione, affidata a fisioterapisti e coordinata dal medico fisiatra attraverso un trattamento fisioterapico di tipo estensivo rivolto a disabili sub-acuti e cronici. L'attività riabilitativa ha i seguenti obiettivi:

1. Evitare un ulteriore decadimento di tipo psico-emotivo e neuromotorio
2. Contrastare la disabilità ottimizzando e/o migliorando la performance neuromotoria residua.

L'attività si svolge con le seguenti procedure:

- Valutazione fisiatrica iniziale
- Definizione degli obiettivi riabilitativi
- Stesura del piano di trattamento fisioterapico giornaliero

- Trattamento fisioterapico giornaliero
- Valutazione fisiatrica periodica per stabilire le condizioni neuromotorie durante il trattamento e valutarne l'efficacia
- Valutazione fisiatrica finale necessaria per stabilire la necessità o meno di un'eventuale proroga o in alternativa procedere alle dimissioni del paziente.

Laboratori di Animazione:

Ogni mattina si effettuano laboratori di animazione che prevedono la partecipazione attiva e propositiva dei degenti, attraverso attività creative di gruppo. Gli obiettivi che tale attività si pone sono:

- Favorire la socializzazione
- Potenziare le abilità residue
- Migliorare l'autonomia personale
- Favorire la consapevolezza delle abilità ancora in proprio possesso
- Stimolare l'esercizio degli interessi personali
- Superare la separazione dal proprio ambiente di vita e dalle personali abitudini nonché prepararsi al ritorno nella propria abitazione

Periodicamente vengono inoltre organizzate iniziative quali feste, ricorrenze, che prevedono il coinvolgimento dei pazienti, dei loro familiari e degli operatori.



I pasti:

I pasti sono serviti nella sala pranzo e, ove necessario, nelle camere di degenza.

Orario distribuzione pasti

Prima colazione:	tra le h 8.00 e le h 8.30
Pranzo:	tra le h 12.00 e le h 12.45
Cena:	tra le h 18.00 e le h 18.45

Orario di visita:

Dal lunedì al venerdì dalle h 12.00 alle h 13.00 e dalle h 17.00 alle h 18.30.

Il sabato, la domenica ed i giorni festivi dalle h 12.00 alle h 13.00.

Non è permessa la presenza dei parenti durante la visita medica e durante la distribuzione dei pasti.

Non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni.

La presenza di personale estraneo, al di fuori dell'orario di visita, deve essere concordata con i medici

PROCEDURA DI RICOVERO

È compito del medico curante o, eventualmente, del sanitario responsabile del reparto ospedaliero presso il quale il paziente è ricoverato, fornire le opportune indicazioni per il ricovero in RSA e se esistono le condizioni previste.

Affinché il paziente venga preso in carico, il medico curante o il responsabile ospedaliero dovrà fornire un apposito certificato che ne attesti le condizioni psico-fisiche al momento della richiesta.

Per adempiere alle pratiche di ricovero, l'interessato o i familiari dovranno recarsi presso l'U.V.M. (Unità di Valutazione Multidimensionale) del distretto residenziale di appartenenza per sottoscrivere la domanda.

L'UVM provvederà a comunicare direttamente all'interessato o ai familiari ed alla RSA l'accoglimento della richiesta ed a compilare una lista d'attesa secondo la disponibilità dei posti letto. Nella RSA sono previsti ricoveri temporanei programmati che possono riguardare anziani assistiti in famiglia, in situazioni di bisogno, in attesa di un più appropriato piano di intervento da parte dell'UVM, anziani dimessi da reparti ospedalieri che necessitano di una convalescenza e di riabilitazione prima del rientro in famiglia, anziani in convalescenza senza familiari.

Il paziente al momento dell'ammissione dovrà giungere in RSA accompagnato dalla seguente documentazione:

Documenti da presentare all'atto di ricovero

- Foglio di dimissioni per gli assistiti dimessi dalle Aziende Ospedaliere
- Documento, redatto dal Medico curante o dal Medico del reparto ospedaliero di provenienza, attestante la terapia farmacologica in atto
- Documento di riconoscimento
- Codice Fiscale
- È utile portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche dei ricoveri precedenti in ospedale

Cosa portare:

- Pigiama, indumenti intimi, pantofole, vestaglia;
- Abbigliamento adatto alla riabilitazione (tuta, calze, scarpe da tennis)
- Tutto ciò che può servire per l'igiene della persona (spazzolino e dentifricio, bagnoschiuma, talco, shampoo, detergente intimo, schiuma da barba, rasoi, spazzola o pettine, telo doccia o accappatoio ecc.)
- Presidi quali pannoloni e traverse
- Farmaci necessari per la terapia secondo quanto richiesto dai Medici della RSA

PROROGHE

Il responsabile sanitario della RSA, al termine del periodo di degenza, provvederà a valutare se richiedere una proroga qualora ritenga che ci sia un margine di recupero ulteriore. La proroga del periodo di degenza è subordinata ad un'ulteriore richiesta, che il degente o i familiari dovranno presentare alla UVM del Distretto di appartenenza; quest'ultima valuterà l'opportunità e l'utilità di prolungare la permanenza in RSA.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

Al momento della dimissione verrà rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissione), da consegnare al Medico curante, con il riepilogo dei principali esami effettuati ed una sintesi del decorso clinico-riabilitativo, unitamente alle indicazioni della eventuale terapia riabilitativa e farmacologia da proseguire a domicilio.

Per richiedere copia della cartella clinica è necessario rivolgersi all'Ufficio Accettazione Ricoveri. Il termine massimo per la consegna della copia della cartella è di 30 giorni dalla richiesta.

NORME COMPORTAMENTALI PER I DEGENTI

- I pasti sono serviti alle ore 8,00, alle ore 12,45 e alle ore 18,45 circa.
- È fatto divieto di lavare la propria biancheria nei bagni delle camere.
- È fatto divieto di gettare qualsiasi oggetto dalla finestra e collocare oggetti sui davanzali.
- È tassativamente proibito uscire dalla RSA se non autorizzati.
- I permessi di uscita possono essere concessi dalla Direzione Sanitaria.
- È vietato fumare nei locali della RSA.
- Le dimissioni dei degenti devono avvenire entro le ore 10,00 del giorno successivo alla scadenza prevista nell'impegnativa della ASP.

NORME PER I VISITATORI

- La visita ai degenti è consentita negli orari affissi nei vari reparti. Al di fuori di questi occorre una autorizzazione scritta da richiedersi ai Medici. I familiari autorizzati dai medici (uno per paziente) riceveranno un pass che consentirà loro la permanenza solo ed esclusivamente negli orari concordati.
- Sono ammessi due visitatori per degente.
- Non sono consentite visite di bambini di età inferiore ai dodici anni.
- È vietato portare alcolici ai degenti e dolci ai diabetici.
- I visitatori devono lasciare la RSA entro le ore 18,30.
- Oltre le ore 18,30 possono restare presso la RSA solo le persone autorizzate dalla Direzione Sanitaria.
- I visitatori devono utilizzare unicamente i servizi igienici per il pubblico ubicati al piano terra.

- Durante la distribuzione dei pasti, è vietato stazionare attorno al carrello di distribuzione o in sala mensa.
- È vietato fumare nei locali della RSA.

INFORMAZIONI

- È possibile fumare negli spazi esterni.
- È possibile acquistare acqua minerale, bevande varie e snack presso i distributori dislocati nella RSA.
- Se dotati di apparecchio proprio, è possibile telefonare ai degenti presso la propria camera.
- La Direzione Sanitaria è sollevata da qualsiasi responsabilità per i degenti che escono dalla RSA senza la debita autorizzazione. Inoltre, non si assumono responsabilità per valori o oggetti se non consegnati in custodia presso l'Amministrazione.
- Per una maggiore tutela della privacy dei Degenti, il personale sanitario non può fornire informazioni sanitarie per mezzo telefono
- Ogni ulteriore eventuale informazione può essere richiesta al Servizio di Segreteria negli orari di visita.

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione ha definito la propria politica della qualità stabilendo come indirizzo strategico su cui basare la definizione degli obiettivi la piena soddisfazione dei propri ospiti.

L'obiettivo finale della struttura è quello di permettere un miglioramento della qualità della vita degli ospiti recuperando, parzialmente o totalmente, abilità perse e/o migliorando il quadro clinico generale.

La filosofia della struttura, che guida nella quotidianità gli operatori, è considerare ogni individuo nella sua interezza, e non limitarsi a considerare le problematiche specifiche che ne hanno determinato l'ingresso in struttura.

Ciascun ospite deve avere la sensazione di trovarsi in un ambiente familiare, attorniato da persone disponibili ed attente alle esigenze non soltanto cliniche ma anche psicologiche.

Nel perseguire la propria politica la società effettua il monitoraggio delle attività mediante i seguenti indicatori:

- Indice di successo, definito dal confronto tra il quadro clinico in ingresso e quello alla dimissione, individuato come il rapporto tra utenti dimessi per raggiungimento degli obiettivi potenziali ed utenti dimessi;
- Numero reclami;
- Valutazione dei servizi.

I target ed i risultati di questi indicatori sono definiti di anno in anno e sono disponibili presso l'amministrazione.

RECLAMI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

La RSA ha come impegno prioritario monitorare costantemente l'efficacia e l'efficienza dei servizi forniti alla propria utenza.

Nel perseguimento di tale obiettivo grande peso è dato al degente ed ai suoi familiari rendendoli partecipi al processo migliorativo della struttura.

I degenti o i loro familiari possono presentare reclami compilando il modulo PO 09 Mod.02 ed utilizzando i seguenti canali di comunicazione:

- Tramite l'apposita cassetta segnalazioni e/o Reclami;
- Inviando una segnalazione e/o un reclamo via posta;
- Richiedendo un appuntamento e/o comunicando la segnalazione e/o reclamo al Responsabile Qualità.

Tali informazioni, raccolte in un apposito fac-simile dal personale dell'accettazione, saranno riportate alle figure responsabili per competenza, le quali prenderanno i provvedimenti ritenuti necessari e rapporteranno, ove necessario, gli stessi a coloro che hanno effettuato la segnalazione.

Al fine di migliorare il servizio fornito ed individuare eventuali settori che presentino standard non in linea col livello medio del servizio fornito, all'atto della dimissione è fornito un questionario anonimo mediante il quale il degente o i suoi familiari possono contribuire attivamente alla crescita della struttura esprimendo una valutazione circa alcuni aspetti della organizzazione ritenuti significativi.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

La preghiamo di compilare con attenzione il presente questionario, con il quale intendiamo valutare il Suo grado di soddisfazione in relazione all'ambiente ed ai servizi di cui ha usufruito presso la nostra RSA. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per evidenziare eventuali problemi ed individuare i possibili interventi diretti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che la nostra RSA offre all'Utenza.

Come compilare il questionario:

- **Indicare con una croce la risposta scelta**
- **Lasciare in bianco le risposte non scelte**

In caso di risposte che prevedano la scrittura: utilizzare caratteri a stampatello.

Al termine della compilazione, prima di lasciare la RSA, La preghiamo di consegnare il questionario al personale di segreteria.

FACOLTATIVO

Nome: _____

Cognome: _____

Data di compilazione del questionario / /

Il questionario è stato compilato:

dall'Utente con l'aiuto di familiari o conoscenti con l'aiuto di un operatore

Sesso maschio femmina Età Nazionalità italiana straniera

Scolarità Nessuna Scuola obbligo Scuola superiore Laurea

Data ricovero / /

Data dimissione / /

• Il ricovero è avvenuto

Su proposta del Medico di famiglia. Su proposta del Medico ospedaliero Altro

	Sì	No
Era già stato ricoverato in questa RSA?		
Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione della RSA (orari visite mediche, prelievi e terapie, esami esterni, pasti, visite parenti ecc.)		

• Come valuta nell'insieme l'ospitalità offerta?

Ottima Soddisfacente Sufficiente Insoddisfacente Pessima

<i>In particolare:</i>	Ottimo	Soddisfacente	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo
Pulizia degli ambienti					
Tranquillità e comfort personale					
Qualità del cibo					

• Come valuta l'assistenza e il comportamento degli ausiliari durante il giorno?

Ottimi Soddisfacenti Sufficienti Insoddisfacenti Pessimi

• Come valuta l'assistenza e il comportamento degli ausiliari durante la notte?

Ottimi Soddisfacenti Sufficienti Insoddisfacenti Pessimi

• Come valuta il personale medico per gli aspetti qui sotto elencati?

	Ottimo	Soddisfacente	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo
Frequenza delle visite mediche					
Professionalità					
Disponibilità all'ascolto					

- **Come valuta il personale infermieristico per gli aspetti qui sotto elencati?**

	Ottimo	Soddisfacente	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo
Professionalità					
Sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste					
Vicinanza, capacità di mettere a proprio agio e di tranquillizzare					

- **Come valuta i terapisti della riabilitazione per gli aspetti qui sotto elencati?**

	Ottimo	Soddisfacente	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo
Professionalità					
Sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste					
Capacità di mettere a proprio agio e di tranquillizzare					

- **Come valuta la qualità delle attività di animazione?**

Ottima Soddisfacente Sufficiente Insoddisfacente Pessima

- **Come valuta l'operato delle psicologhe per gli aspetti qui sotto elencati?**

	Ottimo	Soddisfacente	Sufficiente	Insufficiente	Pessimo
Professionalità					
Disponibilità all'ascolto					
Vicinanza, capacità di mettere a proprio agio e di tranquillizzare					

- **Come valuta le informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate?**

Esaurienti Soddisfacenti Sufficienti Insoddisfacenti Nulle

<i>In particolare:</i>	Esaurienti	Soddisfacenti	Sufficienti	Insufficienti	Nulle
Informazioni date dai medici sulla malattia e sulle condizioni di salute					
Informazioni ricevute al momento delle dimissioni					
Disponibilità a dare informazioni e spiegazioni da parte degli infermieri					

- **Quali sono gli aspetti che ha gradito maggiormente? (sono possibili al massimo tre risposte)**

Organizzazione/efficienza Informazione/comunicazione Attenzione al paziente
 Riservatezza/privacy Professionalità Qualità delle cure
 Comfort alberghiero Altro Non saprei

• **Quali sono gli aspetti che ha gradito meno? (sono possibili al massimo tre risposte)**

Organizzazione/efficienza	Informazione/comunicazione	Attenzione al paziente
Riservatezza/privacy	Professionalità	Qualità delle cure
Comfort alberghiero	Altro	Non saprei

Eventuali osservazioni e suggerimenti:

1.1 TUTELA DELLA PRIVACY

KORUS s.r.l., titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alle norme contenute nel “Codice in materia di protezione dei dati personali” (D.Lgs. n. 196/03 come novellato dal D.Lgs. 101/18) e successivo Reg. UE 2016/679 Regolamento Generale sulla protezione dei dati - GDPR.

Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

La tutela della riservatezza dei dati dell’utente, in particolare categorie particolari di dati personali ex art. 9 GDPR (per es. dati relativi alla salute), rappresenta un mezzo per offrire una reale tutela della dignità della persona ed un servizio di maggiore qualità per gli utenti, per i loro familiari e per tutti gli operatori.

I dati personali dei pazienti vengono raccolti e trattati, al fine di:

- erogare la prestazione sanitaria;
- accertare e certificare lo stato di salute;
- espletare gli adempimenti amministrativo-contabili;
- effettuare indagini sul gradimento dei servizi e delle prestazioni.

All’interno di KORUS s.r.l., i dati raccolti sono utilizzati con modalità manuali e informatiche e custoditi in modo corretto, tutelando la riservatezza ed i diritti, nel rispetto del segreto professionale e in forma anonima per la ricerca scientifico-statistica.

La comunicazione di dati a soggetti pubblici e privati è effettuata nel rispetto degli obblighi di legge.

In relazione al trattamento dei dati, rivolgendosi al Responsabile della protezione dei dati – DPO – Dr. Paolo Di Franco scrivendo a dpokorusrsa@gmail.com, gli interessati potranno effettuare segnalazioni ed esercitare in ogni momento, i diritti (diritto di chiedere al titolare del trattamento l’accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati) specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679

Firma _____