



PALAZZO MARIANO

**R.S.A. – PALAZZO MARIANO
CARTA DEI SERVIZI**

Rev. 03

Novembre 2024

1 . INTRODUZIONE

La Carta dei servizi

La Carta dei servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) “Palazzo Mariano” per soggetti non autosufficienti è ispirata ai principi fondamentali che regolano l’erogazione dei servizi per soggetti non autosufficienti secondo le normative vigenti in materia.

La Carta dei servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) “Palazzo Mariano” per soggetti non autosufficienti sintetizza lo spirito che anima e accompagna tutte le attività sanitarie e socio-sanitarie della struttura, che mettono sempre al centro la persona non sufficiente, i suoi bisogni, la sua dignità, la sua qualità della vita.

Rappresenta uno strumento centrale nel garantire l’informazione e la partecipazione degli utenti e dei loro familiari e la trasparenza nell’erogazione dei servizi.

La Carta dei servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) “Palazzo Mariano” per soggetti non autosufficienti rappresenta un impegno contrattuale che la struttura si assume con i suoi ospiti e i loro familiari, per garantire il rispetto dei diritti fondamentali e la promozione del benessere all’interno di un rapporto aperto di collaborazione e di informazione.

La Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) “Palazzo Mariano” assegna agli ospiti e ai loro familiari un ruolo attivo di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. In tal senso la struttura assume l’impegno ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività i suggerimenti o gli eventuali reclami provenienti dagli ospiti e/o dai loro familiari.

I principi fondamentali

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) “Palazzo Mariano” per soggetti non autosufficienti (R.R. 21 gennaio 2019, n.4) ispira tutta la sua azione nella erogazione dei servizi agli ospiti ai seguenti principi:

- **Eguaglianza**, la struttura eroga i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti della persona. Pertanto all’interno della struttura vengono erogati interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche. La R.S.A. “Palazzo Mariano” garantisce parità di trattamento a parità di condizione del servizio prestato. Ogni ospite rappresenta un “unicum” ed è destinatario di un’attività programmata in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati annullando ogni superficialità nei confronti dei bisogni degli ospiti.
- **Continuità**, l’assistenza agli ospiti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni nell’ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali, regionali e locali. Il servizio di assistenza è erogato in modo continuativo, 24 ore su 24.
- **Imparzialità**, la R.S.A. “Palazzo Mariano”, nell’esercizio delle proprie attività, ispira i propri comportamenti, nei confronti dei propri ospiti e dei loro familiari, a criteri di obiettività, equità ed imparzialità. In virtù di tale principio garantisce la massima trasparenza ed onestà nell’erogazione dei propri servizi.
- **Efficienza ed efficacia**, la R.S.A. “Palazzo Mariano” è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta poi a costante verifica, anche attraverso la rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei loro familiari nei confronti dei servizi erogati.

- **Diritto di scelta**, la R.S.A. “Palazzo Mariano” orienta la “relazione di cura” rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, favorendone e stimolandone il diritto all'autodeterminazione.
- **Partecipazione**, la R.S.A. “Palazzo Mariano” promuove e valorizza la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari e della rete dell'associazionismo di tutela degli utenti attraverso un'informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare ricorsi, reclami o suggerimenti, valorizzando in tal modo il contributo dei familiari e degli ospiti. La struttura mira a coinvolgere e responsabilizzare l'utente nella realizzazione dei piani assistenziali, informando i famigliari sugli obiettivi di salute, creando i presupposti per un rapporto di crescita reciproco, il tutto nel pieno rispetto della riservatezza dei dati personali degli attori coinvolti. Inoltre, favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **Responsabilità**, la R.S.A. “Palazzo Mariano” si impegna ad assumere consapevolmente decisioni e comportamenti atti a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli ospiti. In tal senso, ogni operatore assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli ospiti, con la costante verifica degli obiettivi e dei risultati conseguiti.
- **Etica**, tutti gli operatori della R.S.A. svolgono le loro funzioni e prestazioni nel rispetto dei codici etico-deontologici caratterizzanti la propria posizione e ruolo professionale.
- **Umanizzazione**, tutti gli interventi posti in essere pongono al centro la persona. In tale ottica anche l'organizzazione e la logistica dei vari servizi è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le esigenze della vita comunitaria. Il rispetto delle diversità ed identità culturali, religiose e degli orientamenti sessuali di ciascun utente è assoluto, con l'adozione di tutte le soluzioni organizzative e di servizio tese a favorire il conseguimento di tale obiettivo.

2. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “PALAZZO MARIANO”

La mission

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Palazzo Mariano” è una struttura, gestita dalla società Stella S.r.l. e autorizzata all'esercizio e accreditata ai sensi di quanto previsto dal R.R. n.04/2019 che eroga prestazioni in nuclei specializzati (nucleo di assistenza residenziale di mantenimento) a persone anziane in età superiore ai 64 anni, con grafi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

La R.S.A. non può ospitare persone con età inferiore a 64 anni, ancorchè diversamente abili gravi, fatta eccezione per persone affette da demenze senili, morbo di alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei 64 anni e comunque in nuclei dedicati.

Il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento eroga trattamenti di lungo-assistenza recupero e mantenimento funzionale, ivi compreso interventi di sollievo per chi assicura le cure. I trattamenti

sono costituiti da trattamenti professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e di riorientamento in ambiente protesico e tutelare. La degenza è finalizzata al mantenimento clinico-funzionale degli ospiti.

La mission della Residenza “Palazzo Mariano” è rivolta a garantire, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata alla persona anziana parzialmente o del tutto non autosufficiente, ospite della struttura, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e socio-relazionali, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia e con la rete dei servizi territoriali.

La R.S.A. cura il mantenimento di tutte le potenzialità dell’ospite facendolo sentire attivo e propositivo, mettendolo nelle condizioni di godere e conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita della propria autonomia ed autosufficienza.

La R.S.A. “Palazzo Mariano” garantisce all’ospite un’assistenza qualificata con interventi personalizzati, offrendo servizi in linea con le più avanzate e aggiornate metodologie di intervento ed assistenza a carattere socio-sanitario. Inoltre, laddove è possibile, le proprie attività vengono programmate interfacciandosi anche con l’esterno, partecipando ad iniziative proposte dal territorio ed inserendosi in questo modo il più possibile nel tessuto sociale della città.

Nello specifico la R.S.A. “Palazzo Mariano” è impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l’ausilio di strumenti informatizzati, che garantiscano il monitoraggio continuo dell’evoluzione socio-sanitaria dell’ospite;
- ridefinire la metodologia lavorativa affinché non risulti più incentrata sull’organizzazione «per mansioni» tipica di un approccio burocratico, bensì risulti legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di benessere e salute ottimali, nell’ottica dell’approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell’ospite;
- garantire un’assistenza qualificata attraverso la formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e valorizzarne la preparazione e competenza professionale;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, l’Azienda Sanitaria Locale, i soggetti attivi della solidarietà sociale;
- razionalizzare le spese tenendo conto delle risorse disponibili;
- mantenere l’equilibrio finanziario per poter continuare l’attività istituzionale.

3. MODILTA’ DI ACCESSO

Le procedure di ammissione alla R.S.A. prevedono:

- **ingresso in regime convenzionato**
 - a. preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI, su prescrizione proposta dell’MMG e in relazione alla lista di attesa; del Medico dell’Unità Operativa Ospedaliera per acuti che dimette il paziente; del Medico dell’Unità Operativa di Riabilitazione
 - b. Per trasferimento da struttura di post-acuzie o dagli ospedali di comunità o da altra struttura territoriale di diverso livello assistenziale con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS ove ha residenza il paziente su prescrizione proposta del MMG;
- **ingresso in regime privato**
 - c. Con ingresso privato in relazione alla disponibilità

L'ospite, espletati tutti gli adempimenti burocratici, viene accolto dall'equipe della struttura per l'accesso al modulo di appartenenza. La visita della struttura consente al paziente e ai suoi familiari di ricevere tutte le informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Il coinvolgimento dei familiari sin dalle primissime fasi dell'accoglienza garantirà l'ambientamento del paziente nella struttura.

4. REGOLAMENTO INTERNO

La R.S.A. dispone di un proprio regolamento interno contenente tutte le norme e le regole per definire il corretto iter di accoglienza dell'ospite all'interno della struttura, nonché l'individuazione di norme atte a garantire la sicurezza psico-fisica e sociale degli ospiti.

Copia del regolamento interno della struttura è consegnata all'ospite e ai suoi familiari al momento della sottoscrizione della domanda di ammissione.

5. PROGETTO ASSISTENZIALE GENERALE

Con l'accoglienza in struttura prende avvio il percorso di presa in carico e di progettazione assistenziale individualizzata che prosegue nel corso della permanenza in struttura con la valutazione e la verifica costante del complessivo stato di salute del nuovo ospite fino al momento delle sue dimissioni.

Alla base del progetto di assistenza c'è la volontà di fornire ad ogni utente una risposta ad hoc, mai generalizzata e indistinta, ribaltando l'approccio classico all'anziano e alla persona non autosufficiente nei soli termini di salute/malattia. L'obiettivo è assumere nei confronti dell'utente e dei suoi bisogni una prospettiva multidimensionale al fine di dirigere gli interventi verso il mantenimento e il recupero, ove possibile, delle sue capacità e abilità residue.

Asse portante dell'intervento è l'esigenza di conoscere quanto più possibile la persona, valutando la sua storia familiare e gli eventuali problemi legati a quest'ultima, le abitudini di vita, la storia clinica, il grado di autonomia ed autosufficienza, le competenze, capacità e abilità presenti sia pur in maniera residua per poterle, ove possibile, recuperare o far riemergere. In questo modo ogni intervento risulta essere unico e personalizzato così come unica è la persona che ne usufruisce.

Il primo contatto avviene in generale con i familiari del nuovo ospite, ai quali vengono fornite tutte le informazioni relative alla struttura ed alla documentazione necessaria all'inserimento.

La fase di accoglienza prosegue con l'accompagnamento del nuovo ospite nella sua stanza e nei contatti con gli operatori dello staff. Da qui parte tutta la fase di valutazione dei dati di conoscenza della condizione dell'ospite, che proseguirà fino alla programmazione degli interventi e delle prestazioni da attivare. Con il passare dei primi giorni si completerà la fase di osservazione e di raccolta dati relativa all'ospite. In questa fase il paziente incontrerà le diverse professionalità presenti all'interno dell'equipe della struttura e verranno compilate le schede di rilevazione delle abitudini di vita e dei livelli delle autonomie residue.

Attraverso questi passaggi si individueranno:

- i bisogni assistenziali;
- gli obiettivi da raggiungere nel breve-medio e lungo periodo;
- gli interventi da porre in atto;
- la valutazione dei risultati raggiunti;
- modalità e tempistica delle verifiche.

Particolare importanza ai fini di un efficace programmazione e gestione del piano assistenziale ricopre l'alleanza terapeutica con la famiglia, che l'equipe professionale della struttura cercherà di raggiungere attraverso il coinvolgimento dei familiari più direttamente coinvolti nella relazione e nel carico assistenziale nei confronti dell'ospite.

La famiglia viene accolta nella doppia accezione di cliente e risorsa. Come cliente viene informata su ogni caratteristica del servizio offerto, ascoltata e compresa nelle richieste e soprattutto tranquillizzata nell'affidamento del proprio familiare. Come risorsa viene valorizzata in quanto rappresenta l'anello di congiunzione con il vissuto precedente dell'anziano ed è fonte di informazioni importanti; inoltre, per il legame affettivo nei confronti dell'anziano, è in grado di offrire il supporto

psicologico a lui necessario per adattarsi e sentirsi bene nella nuova situazione. L'obiettivo è valorizzare la famiglia, farla diventare protagonista del piano di assistenza del proprio congiunto, utile alleata nell'individuazione degli obiettivi assistenziali, nella condivisione degli interventi da mettere in atto, nella valutazione dell'efficacia delle cure assistenziali. Si vuole costruire una collaborazione solida con la famiglia che assuma le caratteristiche di alleanza terapeutica per il benessere di ciascun ospite.

Altro elemento cardine su cui si fonda il progetto assistenziale generale della R.S.A. "Palazzo Mariano" è rappresentato dal particolare orientamento all'apertura della struttura nei confronti della comunità territoriale ed in particolare con il mondo del volontariato.

La R.S.A. "Palazzo Mariano" è aperta agli apporti collaborativi esterni, in armonia con le esigenze degli ospiti e quelle organizzative generali. Nell'inserimento dei volontari la R.S.A. è attenta a che siano fornite adeguate garanzie di competenza, disinteresse, imparzialità e dedizione nei confronti degli ospiti; in tal senso, gli accessi dei volontari sono subordinati alla presentazione di una specifica domanda, a un colloquio conoscitivo con il responsabile sanitario della struttura e all'autorizzazione da parte dell'amministrazione/direzione. Il volontario svolge la sua attività in modo spontaneo e gratuito, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà. Nello svolgimento delle attività, il volontario è tenuto al rispetto della libertà, della dignità personale, dei diritti e della riservatezza degli ospiti. Il volontario rispetta le regole derivanti dall'organizzazione della struttura. Le competenze dei volontari si esplicano principalmente nelle seguenti aree di attività:

- accompagnamento all'interno e all'esterno della struttura;
- collaborazione con il personale assistenziale in attività semplici come l'aiuto nella consumazione dei pasti, nella deambulazione, nelle cure estetiche;
- collaborazione nell'organizzazione e realizzazione degli eventi ricreativi e di animazione.

Nello svolgimento delle specifiche attività e nell'individuazione dei pazienti da coinvolgere, il volontario agisce sempre su indicazione o comunque con il consenso del personale socio-assistenziale.

È compito del personale in servizio vigilare sull'operato dei volontari e predisporre azioni per il buon inserimento degli stessi nell'organizzazione delle attività della R.S.A. È cura del responsabile sanitario sensibilizzare i volontari alla comprensione dei bisogni dell'anziano e fornire la necessaria formazione per le modalità relazionali più idonee.

Il bisogno di coltivare relazioni significative con il mondo esterno e di stringere legami affettivi sono esigenze fondamentali, soprattutto per le persone anziane. Le relazioni affettive stimolano la motivazione ad agire e contribuiscono a dare significato alle azioni della vita quotidiana. La R.S.A. è bene integrata nel contesto sociale e culturale cittadino e si adopera per essere un punto di riferimento per chi vi risiede, un luogo in cui poter andare volentieri perché ci si sente valorizzati e accolti. Il programma di animazione prevede numerose iniziative volte ad aprire la struttura alla comunità territoriale e favorire lo sviluppo di relazioni di amicizia e di sostegno. L'obiettivo è mantenere attive le relazioni e le situazioni sociali precedenti all'ingresso dell'ospite nella struttura e nel contempo "portare la comunità dentro", con progetti di coinvolgimento della collettività cittadina nella vita della struttura.

Giornata tipo

FASCIA ORARIA	ATTIVITA'
7.00 - 8.30	<ul style="list-style-type: none"> • Sveglia, igiene personale e doccia per chi lo ha in programma o secondo necessità, vestizione. • Assistenza infermieristica (medicazioni, prelievi ematici, terapia parenterale, etc.) • Colazione (sala da pranzo e ospiti allettati) • Assunzione terapia
8.30 - 9.30	<ul style="list-style-type: none"> • Completamento colazione • Igiene orale
9.30 - 12.00	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo e cambio prodotti di assorbenza in base alle esigenze individuali • Intrattenimento Ospiti nel soggiorno • Attività occupazionale secondo P.A.I. • Terapia riabilitativa e/o occupazionale e eventuale trasferimento nella palestra • Eventuali visite mediche esterne e/o interne secondo necessità • Eventuali prestazioni di parrucchiere e podologo su programma e/o richiesta
12.00- 13.00	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene personale e preparazione per il pranzo • Cura dell'igiene e dell'aspetto • Trasferimento nella sala da pranzo
	<ul style="list-style-type: none"> • Pranzo • Assunzione terapia
13.00-15.30	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene orale • Cambio prodotti di assorbenza • Relax post-prandiale con eventuale riposo a letto per chi lo desidera o in relazione a prescrizione mediche e piani di assistenza individualizzati • Alzata dopo il riposo a letto • Assistenza infermieristica
15.30-17.30	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuzione e assunzione merende • Igiene orale • Attività occupazionale • Attività riabilitativa e/o occupazionale e relativo spostamento verso la sede delle attività • Controlli parametri vitali e glicemici in relazione a prescrizioni mediche e assunzione di opportuna terapia
17.30 -18.00	<ul style="list-style-type: none"> • Igiene personale e preparazione per la cena • Spostamento alla sala pranzo
18.00 -20.00	<ul style="list-style-type: none"> • Cena • Assunzione terapia • Igiene Orale • Socializzazione e tempo libero
20.00-22.00	<ul style="list-style-type: none"> • Preparazione al riposo notturno nel rispetto delle abitudini e delle possibilità individuali
22.00-7.00	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo e chiusura apparecchi T.V • Assistenza di base e infermieristica su chiamata o in relazione alle necessità • Controllo, cambio prodotti di assorbenza ad orari programmati o secondo necessità • Posizionamenti / cambi posturali

Tutte le attività elencate ed i relativi orari sono indicativi e potranno subire variazione in base alle necessità degli ospiti e/o per motivi organizzativi.

6. ORGANIZZAZIONE

Tutto il personale che opera all'interno della struttura viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza, stabiliti dalla Direzione in aderenza alle normative vigenti, al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari prestati. Il contratto (CCNL) applicato ai dipendenti della struttura è il contratto nazionale di lavoro di categoria. Alcuni servizi potranno essere erogati mediante l'intervento di aziende esterne. In particolare è posta attenzione all'aggiornamento professionale specifico in relazione alle mansioni svolte e alla relazione umana con gli ospiti.

7. PROFESSIONALITA' PRESENTI

Per lo svolgimento del proprio servizio, la Residenza Sanitaria Assistenziale "Palazzo Mariano" si avvale di personale qualificato nel rispetto degli standard previsti dalla vigente normativa di settore. La dotazione organica è così articolata:

Ai sensi di quanto previsto dal Regolamento Regionale 04/2019 e s.m.i. la struttura dispone di **un responsabile sanitario** nella figura di un medico laureato e abilitato, preferibilmente, ma non in via esclusiva, specialista in geriatria, neurologia, cardiologia e discipline equipollenti o affini o specialista in riabilitazione.

Al responsabile sanitario a cui è affidata la direzione sanitaria sono affidati i seguenti compiti:

- Garantisce la formulazione e l'applicazione del regolamento interno;
- Risponde delle idoneità del personale, delle attrezzature e degli impianti;
- Veglia sulla puntuale osservanza delle norme igienico sanitarie, sulla efficienza e sicurezza dello strumentario e dei locali, sulla validità e corretta applicazione delle metodologie in uso;
- Vigila sulla gestione dei farmaci
- Vigila sul rispetto delle norme che regolamentano le incompatibilità del personale;
- Garantisce la regolare presenza del personale;
- È responsabile del rispetto del PAI definito dall'UVM competente per ciascun paziente e della sua regolare erogazione;
- È responsabile della registrazione delle cartelle cliniche degli ospiti, del loro aggiornamento periodico e della archiviazione
- Vigila sull'aggiornamento formativo dell'equipè della struttura.

Tutto il personale operante nella RSA è in possesso delle necessarie qualificazioni professionali e di idoneo titolo regolarmente riconosciuto.

Ai sensi di quanto previsto dal Regolamento Regionale 04/2019 è altresì garantito l'accesso del **medico specialista** per effettuare prestazioni di consulenza medica specialistica.

Prestazioni sociosanitarie:

- **Infermieri professionali**
Esercitano le mansioni proprie del loro profilo professionale, nel rispetto di quanto previsto dal piano assistenziale generale della struttura e dal piano personalizzato di assistenza del singolo ospite. Garantiscono la copertura del servizio infermieristico sulle 24 ore .
- **Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) dedicati all'assistenza**
Assicurano i compiti di assistenza diretta alla persona coerentemente alle mansioni proprie del profilo professionale e a quanto previsto nell'ambito del piano assistenziale individualizzato predisposto per ciascun ospite della struttura, all'interno degli orientamenti generali assunti dal piano assistenziale generale della struttura. Hanno inoltre il compito di

promuovere la socializzazione e l'integrazione degli ospiti fra di loro e con le altre figure professionali; curare i rapporti con le realtà esterne, con i familiari, assicurando la necessaria collaborazione con il volontariato. E' garantita la copertura del servizio sulle 24h.

– **Educatori professionali o terapisti occupazionali**

Operano, in rapporto al piano individualizzato di assistenza, e comunque in misura funzionale rispetto al piano assistenziale generale della struttura, per lo svolgimento di programmi individuali e di gruppo di carattere educativo e socio-relazionale finalizzati al mantenimento e ove e se possibile al recupero delle autonomie e capacità residue dell'ospite.

– **Tecnici della riabilitazione**

Operano, in rapporto al piano individualizzato di assistenza, e comunque in misura funzionale rispetto piano assistenziale generale della struttura e dal piano personalizzato di assistenza del singolo ospite per lo svolgimento di programmi individuali e di gruppo, di carattere riabilitativo, finalizzati al mantenimento e – ove e se possibile - al recupero delle autonomie e capacità residue dell'ospite.

– **Psicologa**

Opera in rapporto al piano di assistenza individuale in favore dei pazienti e assicura un servizio di assistenza psicologica ai loro familiari.

- **Assistente sociale**

Oltre a garantire l'attività e gli adempimenti derivanti dalla specifica qualifica professionale, coordinata funzionalmente dal responsabile sanitario della struttura, tale figura professionale si occupa dell'accoglienza dell'ospite e del successivo inserimento in struttura e dimissione, curando la stesura e l'aggiornamento delle schede sociali dei residenti, della tenuta e dell'aggiornamento del registro degli utenti, della "lista d'attesa"; mantiene ogni utile rapporto con la rete territoriale dei servizi sociosanitari pubblici, del volontariato e del terzo settore; fornisce un servizio di segretariato sociale agli ospiti e ai loro familiari; promuove le attività di animazione, di integrazione con il territorio e di collaborazione con i familiari e le reti del volontariato sociale.

- **Dietista**

Consente alla direzione sanitaria la valutazione dello stato nutrizionale dei pazienti e la definizione delle relative tabelle dietetiche.

Amministrazione:

Personale amministrativo

Si occupa della gestione ordinaria dell'amministrazione.

Personale addetto ai servizi generali:

- Addetti all'accoglienza e all'informazione e nelle attività di segreteria/front office
- Cucina: cuoco, aiuto cuoco
- Lavanderia e stireria
- Ausiliari
- Servizio guardiania

E' stata effettuata la stesura del piano rischi potenziali concernente la sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D.L. n. 81/2008 (ex 626/95) e sono adottati i provvedimenti relativi. Il personale è formato e aggiornato sia sulla sicurezza che sul piano della prevenzione.

8. FINALITA' E METODI ASSISTENZIALI E RIABILITATIVI

Servizio amministrativo

Gli uffici amministrativi provvedono alla regolare gestione tecnico organizzativa e finanziaria e alla tenuta della documentazione anagrafica e amministrativa relativa agli ospiti della struttura. Gli uffici sono aperti al pubblico dalle 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,30 alle ore 18,30 dal lunedì al venerdì, il Sabato dalle 10.00 alle ore 12,00.

Servizio di assistenza sanitaria

Il servizio che comprende l'assistenza medica e quella infermieristica, allo scopo di garantire la salute e il benessere degli ospiti attraverso attività di prevenzione cura e riabilitazione. L'assistenza medica è prestata dal MMG di libera scelta dell'ospite o da altro medico incaricato dalla ASL. A quest'ultima spetta assicurare in favore degli ospiti della struttura gli interventi di rilievo sanitario quali: l'assistenza medica generica, assistenza medica specialistica, la fornitura dei farmaci e di presidi sanitari. Le visite mediche vengono effettuate presso l'ambulatorio della struttura o nelle camere. Nella RSA è comunque presente un medico specialista. L'assistenza infermieristica viene garantita quotidianamente nell'arco delle 24h. Al personale infermieristico compete: la somministrazione dei farmaci, il regolare approvvigionamento degli stessi, la corretta conservazione il controllo delle scadenze, la corretta e puntuale applicazione delle prescrizioni diagnostico / terapeutiche. Il personale infermieristico collabora con il personale di assistenza alle attività della vita quotidiana degli ospiti.

Servizio di assistenza e cura della persona

Il servizio offre assistenza diretta all'utente nell'arco delle 24 ore. L'assistenza è offerta da operatori socio sanitari (OSS) ed è rivolta al soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana dell'ospite (igiene personale, vestizione, aiuto nell'alimentazione, mantenimento dell'autonomia residua ecc.). Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione. L'intervento si sviluppa sulla base del piano assistenziale individualizzato elaborato dall'équipe multidisciplinare della struttura.

Servizio di assistenza riabilitativa

L'attività è svolta da tecnici della riabilitazione. Che realizzano gli interventi direttamente ma anche con la collaborazione degli altri operatori. Il trattamento riabilitativo viene attivato secondo le prescrizioni specialistiche e introdotte nell'ambito del Piano Assistenziale Individualizzato predisposto per ciascun ospite della struttura.

Le attività riabilitative hanno lo scopo di mantenere e/o rafforzare le capacità e le potenzialità residue dell'ospite attraverso interventi riabilitativi individuali e di gruppo. Le attività riabilitative vengono svolte in locali idonei della struttura (palestra) con l'ausilio di attrezzatura adeguata. La mobilitazione passiva viene svolta quando il paziente è ancora a letto.

Servizio di attività occupazionale / animazione

L'attività è svolta da educatori professionali. Lo scopo è quello di stimolare, promuovere e mantenere le abilità psicofisiche e relazionali dell'anziano al fine di incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione; valorizzare le competenze e le capacità degli ospiti; stimolare l'autonomia psico-fisica. Le attività hanno uno svolgimento nell'arco della mattinata e del pomeriggio, secondo un calendario stabilito e possono essere indirizzate al grande gruppo, o a sottogruppi, o a singoli ospiti. In base al tipo d'intervento si distinguono:

- attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto; attività manuali di gruppo ed individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, uscite, feste, etc.);

- attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo);
- attività educative e occupazionali;
- attività con il territorio (gestione delle relazioni esterne con associazioni, istituzioni, parrocchie, scuole, etc.).

Alcune attività sono svolte anche in collaborazione con associazioni ed enti di volontariato del territorio.

Servizio sociale

L'attività è svolta dagli assistenti sociali, fornendo il necessario supporto informativo e consulenziale all'ospite e ai suoi familiari, oltre a garantire la gestione e supervisione delle fasi di accoglimento, inserimento e dimissione degli ospiti, curando inoltre i rapporti di collaborazione e raccordo della struttura con i servizi territoriali sanitari, sociali e socio-sanitari pubblici di riferimento e la rete dei soggetti del terzo settore attivi sul territorio.

Servizio di assistenza psicologica

La struttura assicura un servizio di assistenza psicologica a favore dei pazienti e dei loro familiari.

Servizio ristorazione

Agli ospiti della struttura è assicurato un servizio di ristorazione consistente in: prima colazione, pranzo, cena.

La RSA si avvale della consulenza di una dietista per approntare le tabelle dietetiche. Queste ultime sono convalidate dall'ufficio competente dell'Azienda Sanitaria Locale.

Servizio lavanderia

La struttura mette a disposizione degli ospiti un servizio di lavanderia, stiratura e manutenzione della biancheria da letto nonché degli indumenti e della biancheria di proprietà dell'utente in modo da garantire un adeguato livello igienico degli indumenti personali e della biancheria oltre che la cura dell'aspetto in quanto espressione della dignità individuale degli ospiti.

Al momento dell'ingresso (e nei momenti successivi dietro apposita richiesta del personale della struttura) l'amministrazione richiede un'adeguata dotazione di abiti e biancheria personale, nonché la sostituzione dei capi usurati.

Altri servizi

La struttura mette a disposizione degli ospiti un servizio di parrucchiere/barbiere e di pedicure. Il servizio è garantito tramite personale esterno utilizzando propri spazi attrezzati e dedicati a tali attività.

E' a disposizione degli ospiti e dei loro familiari l'assistenza religiosa e spirituale nel rispetto del loro credo religioso e delle diverse tradizioni di culto. Per gli ospiti di fede cattolica è allestita all'interno della Residenza una cappella privata per la celebrazione di funzioni religiose. Per coloro che professano culti differenti e qualora sia richiesta un'assistenza spirituale, la direzione della Residenza potrà prendere accordi con rappresentanti di altre religioni.

9. CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELLA RESIDENZA

La collocazione urbanistica

La struttura è ubicata in Canosa di Puglia (Bt) alla Via San Leucio, occupando spazi esclusivamente destinati alle attività in favore degli ospiti all'interno di un complesso residenziale destinato polifunzionale di titolarità della Stella Srl.

Dal punto di vista della collocazione urbanistica la struttura è situata in area residenziale, facilmente raggiungibile con l'uso di mezzi pubblici e privati.

La collocazione della R.S.A. rispetto al centro cittadino e alla principali vie di comunicazione e l'apertura al territorio consentono alla struttura di offrire agli ospiti e ai loro familiari di partecipare alla vita sociale della collettività cittadina, consentendo scambi e rapporti di collaborazione con le diverse forme di iniziative sociali e culturali attive sul territorio, riducendo in questo modo il senso e l'esperienza di solitudine ed emarginazione che spesso accompagna e segna il vissuto degli ospiti e dei loro familiari.

La struttura inoltre dispone di un ampio parcheggio che favorisce la frequenza della stessa da parte dei familiari degli ospiti.

La capacità ricettiva, gli spazi e le attrezzature

La Residenza Sanitaria Assistenziale non autosufficienti “Palazzo Mariano” è collocata all’interno di un complesso residenziale – Palazzo Mariano appunto – che intende caratterizzarsi quale polo integrato di servizi di assistenza sanitaria e sociosanitaria rivolti a differenti tipologie di utenza e ambiti di intervento.

Si distinguono all’interno una RSA di mantenimento anziani di tipo A con dotazione di n. 77 posti letto autorizzati e accreditati dalla Regione Puglia ed una RSA di mantenimento anziani di n. 40 posti letto autorizzati dalla Regione Puglia di cui n. 10 posti letto RSA mantenimento anziani di tipo A accreditati e n. 10 posti letto RSA di mantenimento demenze di tipo B accreditati, organizzati in moduli.

Ciascun modulo abitativo comprende camere per gli ospiti dotate di ogni comfort, con disponibilità di spazio notte individuale di dimensioni adeguate, con parametri superiori agli standard minimi previsti dalla normativa regionale di riferimento, tutte dotate di servizi igienici in camera ed attrezzati per la non autosufficienza. In tutte le camere è presente un armadio personale per ciascun ospite e impianto di chiamata sonora e luminosa di emergenza; bagno attrezzato per la non autosufficienza letti elettrici regolabili.

La struttura dispone inoltre di:

- Spazio esterno attrezzato a verde e di parcheggio riservato agli ospiti, ai loro familiari e ai visitatori, giardino interno.
- Ingresso dotato di reception e sedute (divani e poltrone)
- Uffici amministrativi
- Sala soggiorno
- Sala pranzo
- Sala per attività di socializzazione e ricreative
- Biblioteca
- Ambulatorio
- Infermeria
- Auditorium
- Cappella privata
- Linea telefonica per ricevere telefonate
- Spazio adibito a parrucchiera – podologo - estetista
- Locale per il personale con annesso servizio igienico
- Cucina e dispensa
- Palestra attrezzata con deposito annesso, relativi spogliatoi e servizi igienici dedicati
- Bagno collettivo ad uso esclusivo dei visitatori

Tutti gli ambienti sono dotati di impianto di aria condizionata.

La struttura dispone di linea telefonica abilitata a disposizione degli ospiti.

All’esterno della struttura è presente un’ampia area giardino ed area scoperta che permette di effettuare attività all’aperto, nonché rappresentazioni varie

10. ORGANIZZAZIONE DELLA VITA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

La comunità residenziale

La RSA per soggetti non autosufficienti "Palazzo Mariano" coniuga le esigenze di assistenza sanitaria e socio-sanitaria con le esigenze di assistenza tutelare e residenziale, occupandosi di cura di persone anziane in condizioni di parziale o completa non autosufficienza dal punto di vista fisico, mentale e sociale e comunque non più assistibili presso il loro domicilio.

L'assistenza fornita dalla struttura si basa su due concetti fondamentali:

- la personalizzazione degli interventi per ciascun ospite è definita e verificata con attenta pianificazione attraverso il Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) che rappresenta la trasposizione operativa, calibrata sui bisogni e le condizioni del singolo utente, del progetto assistenziale generale della struttura;
- l'erogazione dei servizi nell'ambito della comunità composta dagli ospiti della struttura.

In questo senso, la personalizzazione delle prestazioni si inquadra sempre in una vita di relazioni e di regole di convivenza, che devono esistere per il benessere dell'ospite stesso. La buona organizzazione delle attività e dei momenti privati e di socializzazione diviene dunque un aspetto fondamentale della qualità del servizio fornito dalla Residenza.

La variazione della giornata-tipo dell'ospite, che definisce lo svolgersi delle attività ordinarie nel corso della giornata, sarà comunicata dagli operatori preposti.

Gli ospiti, potranno ricevere visite di parenti e/o conoscenti dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 16.30 alle ore 18.30 e il sabato mattina dalle 10.00 alle 11.30. Gli incontri, al fine di tutelare la privacy, avverranno nelle zone comuni al piano. Solo in caso di necessità i familiari potranno far visita ai piani previo accordo con la Direzione Aziendale.

L'orario potrà variare nei mesi estivi, invernali e per motivi organizzativi, e sarà comunicato con affissione in bacheca.

11. DIRITTI DELL'OSPITE

All'ospite della struttura viene garantito:

- un'assistenza basata sul progetto personalizzato redatto, verificato, aggiornato dall'equipe assistenziale al fine di tenere sotto controllo l'evolversi della situazione generale dell'ospite e poter quindi adeguare l'intervento ai suoi mutati bisogni;
- un'organizzazione dei servizi che risponde ai bisogni dell'ospite e a criteri organizzativi definiti da precise regole di qualità;
- una costante valutazione delle caratteristiche dei servizi attraverso indicatori di qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- la possibilità di esprimere una valutazione sulle caratteristiche del servizio, del rapporto con il personale e della struttura, attraverso un questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza distribuito periodicamente dalla amministrazione;
- il diritto a segnalare suggerimenti e/o reclami che verranno presi in considerazione e verranno risolti nel più breve tempo possibile;
- il diritto ad ottenere, direttamente o tramite i propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.

12. PRESTAZIONI ASSICURATE

Le prestazioni corrispettive della retta assicurate all'ospite sono:

- Prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio, vitto rapportati alle particolari condizioni degli ospiti;
- Il rispetto della dignità della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose;
- La continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione;

- Prestazioni infermieristiche;
- Prestazioni riabilitative;
- Prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare;
- Prestazioni di prevenzione della sindrome di immobilizzazione con riduzione al massimo del tempo trascorso a letto;
- Attività di animazione, attività occupazionale, ricreativa, di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine;
- Favorire le autonomie e la partecipazione familiare e sociale utilizzando anche le risorse del contesto territoriale in cui è ubicata la struttura, comprese le associazioni di volontariato;
- Prestazioni per la cura personale (barbiere; parrucchiere, lavanderia) a richiesta degli ospiti con oneri a carico degli stessi

Le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio per immagini, farmaceutiche, di assistenza protesica di fornitura di dispositivi medici monouso, le visite specialistiche e le prescrizioni odontoiatriche, sebbene non erogate dalla struttura sono assicurate agli ospiti attraverso i servizi della ASL.

Le gestione delle emergenze avverrà attraverso l'attivazione del servizio 118.

13. PRESTAZIONI SPECIFICHE EXTRA RETTA

- La struttura "Palazzo Mariano" a richiesta assicura la prenotazione degli esami e delle visite mediche specialistiche e relativo disbrigo delle pratiche amministrative; prelievi per esami con trasporto al laboratorio e ritiro referti (a Canosa di Puglia).
- La struttura "Palazzo Mariano" a richiesta assicura il ritiro delle ricette mediche dai Medici di Medicina Generale e la loro spedizione in farmacia.
- La struttura "Palazzo Mariano" a richiesta garantisce il servizio lavanderia e guardaroba dei capi di abbigliamento personali degli ospiti ad eccezione per i capi delicati che richiedono un trattamento particolare.
- La struttura "Palazzo Mariano" a richiesta (esclusivamente agli ospiti con autorizzazione ASL in RSA di Mantenimento di tipo B) assicura agli uomini la rasatura della barba due volte la settimana e un taglio di capelli, mentre alle donne un taglio di capelli o messa in piega mensile.

14. MODALITA' DI ACCESSO

Si può accedere al nucleo di RSA DI MANTENIMENTO, per anziani o per soggetti affetti da demenza, se sussiste il bisogno assistenziale di trattamenti di lungoassistenza e il paziente è in condizioni cliniche stabilizzate.

La presa in carico del paziente convnzionato deve essere concordata e comunicata dalla RSA, entro 5 giorni lavorativi all'area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante.

15 LA DURATA DEL TRATTAMENTO

residenziale di mantenimento per trattamenti di lungoassistenza è fissata in base alle condizioni dell'assistito, così come nel PAI redatto dalla UVM, e può essere soggetto a proroga. Al termine del percorso di trattamento assistenziale di mantenimento, in assenza di proroga per l'ulteriore permanenza nel nucleo e persistendo il bisogno del paziente di assistenza, questi sarà trasferito in altro setting assistenziale appropriato, preferibilmente di tipo domiciliare, dietro nuova valutazione dal parte dell' UVM

La richiesta di proroga per l'ulteriore permanenza nel nucleo di RSA DI MANTENIMENTO deve essere preventivamente autorizzata dalla UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante

16. COME OTTENERE INFORMAZIONI

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'ospite si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico.

La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.

QUALI INFORMAZIONI	A CHI CHIEDERE	QUANDO CHIEDERE
Aspetti organizzativi e amministrativi	Servizio amministrativo	In orario di ufficio
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Responsabile sanitario, Servizio infermieristico	Appuntamento
Aspetti socio-assistenziali e socio-educativi	Responsabile sanitario Servizio di assistenza e cura alla persona Servizio di assistenza riabilitativa ed educativa Servizio sociale	Appuntamento
Aspetti legati all'assistenza quotidiana	Responsabile sanitario, Servizio di assistenza e cura alla persona Servizio di assistenza riabilitativa ed educativa Servizio infermieristico Servizio sociale	Appuntamento
Aspetti legati alla riabilitazione funzionale e agli ausili	Responsabile sanitario Servizio di assistenza riabilitativa ed educativa	Appuntamento

Inoltre l'ospite o chiunque voglia ottenere informazioni generali in merito alla struttura polifunzionale denominata "Palazzo Mariano" potrà utilizzare le seguenti modalità:

- sito web: www.palazzomariano.it
- brochure informativa disponibile presso la struttura

I doveri degli ospiti

A ciascun ospite, compatibilmente con la propria condizione, è richiesto l'impegno a:

- adottare un comportamento responsabile verso gli altri ospiti e collaborare con il personale;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura.

Ai familiari degli ospiti viene richiesto l'impegno a:

- evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri ospiti della struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- rispettare gli orari stabiliti dalla Amministrazione per le visite di parenti ed amici ;
- comunicare al coordinatore della struttura tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del *Piano di Assistenza Personalizzato* del proprio congiunto;

A ciascun ospite e/o familiare viene richiesto l'impegno a concordare con il coordinatore e/o l'amministrazione / direzione eventuali uscite secondo le procedure interne.

Agli ospiti ed ai familiari viene inoltre richiesto di rispettare tutte le regole riportate nel regolamento interno della struttura.

17. IL SISTEMA DI QUALITÀ E PARTECIPAZIONE

Agli ospiti della struttura è costantemente assicurato un ambiente di vita adeguato sotto il profilo igienico sanitario. Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato dalla struttura che si avvale, per le attività di pulizia e sanificazione, di fornitori qualificati. Il servizio è effettuato giornalmente, in varie fasce orarie e ogni qualvolta se ne presenti la necessità ed è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo e la vita comunitaria degli ospiti. Con frequenza quotidiana vengono pulite le camere degli ospiti, i servizi igienici e gli spazi comuni mentre la pulizia straordinaria e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito. Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti adeguati ed impegnando attrezzature conformi alla vigente normativa.

L'opzione di lavorare per progetti assunta dalla RSA "Palazzo Mariano" implica il coinvolgimento complessivo dell'intera struttura e un orientamento privilegiato alla qualità, che comporta attenzione alla verifica periodica e alla valutazione dei risultati, sia in termini di efficienza che di efficacia delle azioni messe in campo. In questa Carta dei Servizi la qualità è affrontata assumendo come prospettiva i due punti di vista principali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità percepita dagli ospiti e dalle famiglie
2. la qualità erogata (standard di qualità).

La Residenza Sanitaria Assistenziale per non autosufficienti "Palazzo Mariano" pone al centro della sua missione la soddisfazione dell'utente.

La partecipazione degli utenti nella verifica del controllo della qualità dei servizi nella vita comunitaria avverrà attraverso incontri periodici con i familiari e/o ospiti per suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi. Lo strumento utilizzato per la rilevazione della qualità percepita dall'utente e/o familiari è il questionario di soddisfazione dell'utente, sottoposto periodicamente agli ospiti ed ai loro familiari. Gli standard di qualità, di seguito riportati, esplicitano i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio.

Gli utenti, i loro familiari e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto previsto sulla Carta dei servizi e quanto realmente erogato dalla struttura.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE	FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
	Qualità del personale	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.
	Documentazione	Predisposizione della cartella personale, con annotazione delle terapie e delle eventuali variazioni. Aggiornamento costante della cartella.
	Assistenza infermieristica	Somministrazione delle prescrizioni farmacologiche e trattamenti prescritti. Segnalazione di sintomi e malattie agli operatori sanitari. Registrazione degli interventi sulla cartella dell'ospite.

QUALITÀ	FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
----------------	---------------------------	----------------------------

	Qualità del personale	Tutto il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato viene costantemente aggiornato in base alle prescrizioni di legge vigenti.
	Cura della persona e igiene personale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, etc.). Definizione di protocolli di assistenza individualizzati.
	Governo dell'alloggio	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto al governo dell'alloggio (riassetto camera, riordino effetti personali, personalizzazione ambienti, etc.). Definizione di procedure e protocolli di gestione.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA SOCIALE	FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
	Qualità del personale	Tutto il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato partecipa a corsi di formazione e aggiornamento.
	Documentazione	Predisposizione e cura della cartella personale e di tutta la documentazione riguardante la condizione dell'utente, con annotazione delle terapie/prestazioni ricevute e delle eventuali variazioni. Aggiornamento costante della cartella e del P.A.I.
	Assistenza e segretariato sociale	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti supporto nelle pratiche assistenziali che riguardano la loro condizione, agevolano le relazioni con i familiari, i servizi pubblici di riferimento e l'ambiente sociale, informazioni e consulenza. Promuovono e supervisionano le attività di animazione, occupazionale, ricreativa e di integrazione e raccordo con l'ambiente familiare e sociale (associazioni di volontariato..). Verificano la qualità delle prestazioni di assistenza alla persona svolte dal personale di assistenza e ausiliario.

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ANIMAZIONE	FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
	Qualità del personale	Tutto il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.

	Attività di animazione	Varietà e programmazione delle attività proposte (ludiche, ricreative, etc.). Relazioni e confronti periodici nel corso delle riunioni di equipe. Organizzazione di eventi e festeggiamenti in occasione delle festività (Natale, Pasqua, carnevale, compleanni, etc.).
--	------------------------	---

QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE	FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
	Qualità dei pasti	Attestazioni di regolarità delle ditte fornitrici di derrate alimentari (HACCP, etc.). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata..
	Pulizia e igiene degli ambienti	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.
	Servizio di lavanderia	Detersione e sanificazione periodica della biancheria piana. Ritiro della biancheria ogni giorno e/o secondo necessità. Identificazione della biancheria personale degli ospiti.

QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA E DELL'INFORMAZIONE	FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
	Accoglienza	Conoscenza dell'ospite attraverso colloqui individuali e con la famiglia.
	Inserimento	Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
	Rapporti con la famiglia	Incontri periodici con la famiglia
	Informazioni	Predisposizione di una bacheca informativa presso la RSA. Redazione e diffusione di opuscoli informativi per l'accesso al servizio. Redazione e diffusione della Carta dei Servizi.

18. RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Residenza Sanitaria Assistenziale per non autosufficienti "Palazzo Mariano" garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, e/o suggerimento) viene presa in considerazione. In questo senso, vi è l'impegno a fornire prontamente risposta all'autore della segnalazione, fermo restando che in caso di segnalazione di disservizi gravi l'amministrazione della struttura si attiverà per la rimozione/risoluzione del problema segnalato.

Di seguito le fasi attraverso le quali le segnalazioni verranno trattate:

1. Analisi e valutazione: analisi preliminari del reclamo e/o suggerimento da parte della direzione della struttura che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il promotore della stessa.

2. Definizione ed attuazione delle azioni da intraprendere: individuazione del personale che gestirà le attività da porre in essere inerenti le azioni definite dalla Direzione finalizzate alla risoluzione delle problematiche evidenziate.
3. Verifica degli esiti delle azioni

L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/evidenziati nel più breve tempo possibile dal momento della segnalazione.

Presso gli uffici amministrativi della struttura è istituito un Registro dei reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

19. PRIVACY

Viene garantito il rispetto della privacy di ogni utente in base alla normativa vigente.

20. ATTUAZIONE NORMATIVA SICUREZZA SUL LAVORO

La RSA "Palazzo Mariano" ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della Struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

21. MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

La Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata e revisionata per il costante miglioramento degli standard di qualità.

22. CONTATTI

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE - "PALAZZO MARIANO"

Via San Leucio , 76012 Canosa di Puglia (Bt)

Tel: **0883/664850**

E-mail: info@palazzomariano.it

Sito web: www.palazzomariano.it

Come raggiungerci:

In auto: "Palazzo Mariano" è facilmente raggiungibile dalla Autostrada A14 (uscita di Canosa di Puglia), dalla S.S. 16, dalla S.P.231.

In autobus: "Palazzo Mariano" è servita dalla rete del trasporto pubblico locale.

In aereo: atterrando all'Aeroporto di Bari Palese è possibile utilizzare la S.S. 16.