

# CLINICA SANTA RITA

Via San Paolo n. 22 88838 MESORACA (KR)

Partita Iva e Codice Fiscale 01792190793

C.C.I.A.A. di Crotone n. 138086 – Iscritta al Registro delle Imprese di Crotone KR 010-3464

Contatti: 0962-489103 sito web [www.santaritarsa.it](http://www.santaritarsa.it)



## CARTA DEI SERVIZI

**Gestione Strutture Sanitarie e Socio-Sanitarie**  
**STRUTTURA ACCREDITATA CON IL SERVIZIO SANITARIO**  
**Residenza Sanitaria Assistenziale Anziani**

**STRUTTURA AUTORIZZATE**  
**Palestra di Fisiokinesiterapia FKT**  
**Ambulatorio “Clinic”**

Azienda Certificata con il Sistema Qualit  Secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 - Ente di Certificazione RINA  
Certificato n.  10927/04/S Settore EA: 38 Rilasciato dal RINA in data 12-05-2004



La carta dei servizi   stata redatta ai sensi del Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 19-05-1995

## **INDICE**

<b>PREMESSA</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
<b>DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
<b>ORARIO E CONTATTI</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
<b>LA NOSTRA MISSIONE - VISION (POLITICA DELLA QUALITÀ)</b>	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
<b>1. SERVIZI GENERALI</b> .....	<b>11</b>
<b>2. ATTIVITÀ SPECIFICHE DELLE SINGOLE STRUTTURE</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 RSA (RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE)</b> .....	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
2.1.1 Accettazione.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.5</b>
2.1.2 Servizi Sanitari .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.7</b>
2.1.3 Compiti del personale di reparto.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.8</b>
<b>2.2 PALESTRA DI FKT</b> .....	<b>20</b>
2.2.1 Modalità di accesso.....	20
2.2.2 Servizi offerti.....	20
<b>2.3 AMBULATORIO CLINIC</b> .....	<b>21</b>
2.3.1 Modalità di prenotazione.....	21
2.3.2 Tempi di attesa per la prestazione .....	21
2.3.3 Modalità di gestione delle liste di attesa .....	21
2.3.4 Costo delle prestazioni e modalità di pagamento.....	21
2.3.5 Modalità amministrative di accesso alla struttura.....	22
2.3.6 Modalità Orari di erogazione delle prestazioni.....	22
<b>3. LA QUALITÀ: RIFERIMENTI ED IMPEGNI ATTUALI E FUTURI</b> .....	<b>23</b>

## **PREMESSA**

Gentile Signora/e,

desideriamo presentarle la Residenza Sanitaria Assistenziale **“Santa Rita”** attraverso la **“Carta dei Servizi”**. Questo documento è stato realizzato per consentirle di conoscere il servizio residenziale erogato dalla nostra struttura e, l’impegno da noi assunto per assicurarle la tutela del diritto alla salute. La **“Carta dei Servizi”** le permette di conoscere la nostra struttura, la tipologia delle prestazioni riabilitative offerte, gli obiettivi prestabiliti ed i processi di verifica applicati finalizzati a garantire una assistenza efficiente e qualitativamente elevata.

L’obiettivo primario della **“Carta dei Servizi”** è quello di coinvolgerla direttamente nella tutela della sua salute ma è, anche, uno strumento di dialogo e di conoscenza capace di raffigurare l’evidenza evolutiva del servizio erogato. Evoluzione determinata dall’esperienza, dalla professionalità, dall’aggiornamento continuo e dall’attenzione nei suoi confronti consentendoci, così, di offrirle un’assistenza tecnicamente all’avanguardia.

La **“Carta dei Servizi”** sarà, dunque, la sua guida nella conoscenza della **“Santa Rita”**, può richiederne sempre una versione aggiornata o, in alternativa, potrà consultare il dépliant contenente informazioni immediate.

I nostri migliori saluti,  
il Presidente

## DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

### Ubicazione.

La **R.S.A. Santa Rita** è

#### 1. DISTANTE

- da Crotona 44,0 km – circa 54 min in auto.
- da Catanzaro 53,4 km – circa 1 ora 7 min in auto.
- da Cosenza 104 km – circa 1 ora 49 min in auto;
- 300 metri dal Capolinea Autobus di Linea.

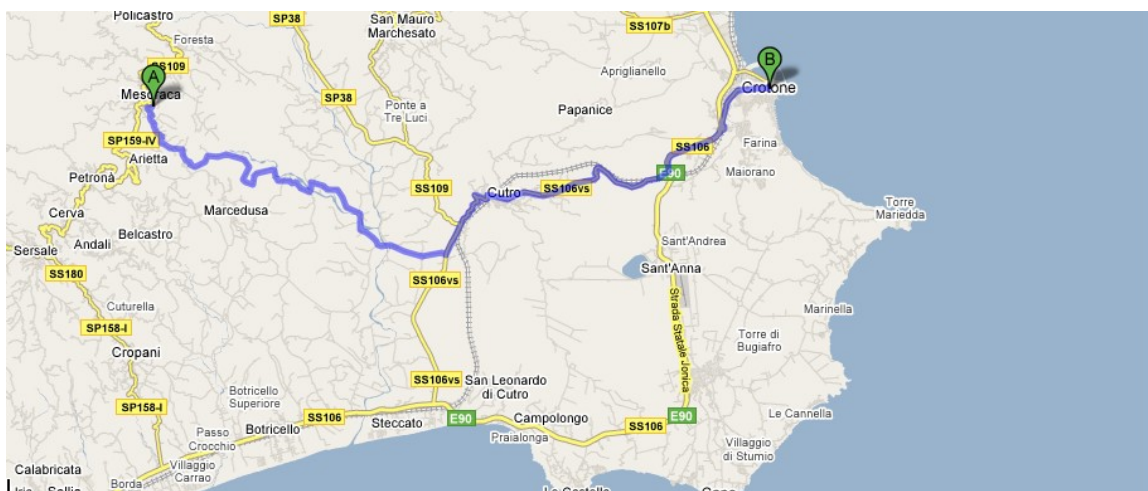
#### 2. COLLEGATA

##### • Mezzo Pubblico:

Autobus (Ferrovia della Calabria e Romano Crotona) Catanzaro/Mesoraca, Crotona/Mesoraca.

##### • Mezzo Privato:

#### Da Crotona



#### Da Catanzaro



## **ORARIO E CONTATTI**

### **RSA ANZIANI**

#### **Giorni Feriali**

**Pomeriggio:** Dalle **14.30** alle **17.30**

#### **Giorni Festivi**

**Mattina:** Dalle **10:30** alle **11:30**

**Pomeriggio:** Dalle **14.30** alle **17.30**

### **POLIAMBULATORIO “CLINIC”**

**Lunedì – Sabato:** Dalle **14.00** alle **20.00**

### **CONTATTI**

<b>Struttura</b>	<b>Recapito Telefonico</b>	<b>e-mail</b>	<b>Sito</b>
RSA Anziani	0962-489103	info@santaritarsa.it	www.santaritarsa.it
Poliambulatorio “Clinic”	0962-489103 interno 2	clinic@santaritarsa.it	

### **Presentazione e storia della società**

La RSA “Santa Rita” è gestita dalla Società Cooperativa “Santa Rita”, azienda impegnata da anni nel settore socio-sanitario.

La struttura nacque come Casa di Riposo ma, successivamente, divenne Casa Protetta con delibera della Giunta Regionale n° 2812 del 21.06.99 e, infine, Residenza Sanitaria Assistenziale con decreto del Dirigente Generale Assessorato alla Sanità n° 13943 del 31.10.2002.

La RSA Santa Rita ha ottenuto nel 2010 l’accreditamento definitivo con Decreto del Dirigente Generale del Dipartimento “Tutela della Salute, Politiche Sanitarie” della Regione Calabria n. 909 del 04/02/2010.

La RSA “Santa Rita” è una Struttura di riabilitazione studiata per persone non assistibili a domicilio e non autosufficienti.

Le prestazioni erogate sono caratterizzate da una particolare rilevanza terapeutica ed intensità della componente sanitaria delle quali necessitano gli anziani nelle fasi estensive per cui richiedano una presa in carico specifica, finalizzata a mantenere i residui di autonomia ed il rallentamento del deterioramento.

Pertanto, la struttura esercita prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria sono finalizzate all’assistenza, alla individuazione, alla rimozione ed al contenimento di inabilità o disabilità conseguenti ad esiti di patologie cronico-degenerative congenite od acquisite.

La Struttura offre tutela a lungo e a medio termine e, contestualmente, garantisce assistenza medica, supporto infermieristico ed integrazione socio-sanitaria. Accanto a tale tipologia assistenziale è offerto un qualificato servizio di riabilitazione, estensiva e di mantenimento, che tende a garantire il massimo recupero del paziente nella fase post acuta della malattia.

La RSA “*Santa Rita*”, sorge nel Comune di Mesoraca, ridente località della Presila Crotonese ad un’ora di distanza dal capoluogo di provincia.

La sua collocazione geografica è ottimale sia dal punto di vista naturalistico poiché è attorniata da una splendida foresta di pini, castagni e querce e sia in relazione al clima in quanto è favorevole in ogni stagione dell’anno. La struttura è stata costruita nel rispetto delle norme vigenti, offre ai suoi ospiti comfort di tipo alberghiero ed uno standard abitativo molto elevato grazie, anche, agli ampi spazi, alla luminosità degli ambienti ed alla funzionalità ed eleganza degli arredi.

La RSA “*Santa Rita*”, dispone di 58 posti letto, è stata accreditata dall’Assessorato Regionale alla Sanità ed è convenzionata con l’Azienda Sanitaria di Crotone.

La Struttura è dotata di:

- Camere da letto per due attrezzate e confortevoli con annessi servizi igienici assistiti;
- Camere isolate per la gestione dei ricoveri nuovi e/o sospetti e/o conclamati COVID-19;
- Servizio di Ristorazione;
- Sale Mensa;
- Angolo Caffè;
- Laboratori per le attività espressive e sociali;
- Sale ricreative attrezzate;
- Palestra;
- Ampio giardino esterno;
- Cappella per il culto;
- Parcheggi.

## **LA NOSTRA MISSION – VISION (POLITICA DELLA QUALITÀ)**

La nostra struttura ha un sistema organizzativo volto al coinvolgimento di tutti i professionisti che operano all'interno della struttura, in un processo di evoluzione continua, sia dal punto di vista tecnico sia per quanto riguarda l'aspetto della relazione con i nostri ospiti.

Ecco perché a partire da dicembre 2001, la RSA e la Palestra di FKT "Santa Rita", per meglio affiancare le nuove richieste dell'utenza e per rispondere con prontezza agli stimoli continui che pervengono per il miglioramento continuo dei servizi da noi erogati e della nostra organizzazione, ha deciso di perseguire, gli obiettivi di Qualità intesa come corrispondenza alle richieste del cittadino/utente ottimizzando la correlazione tra Qualità e Servizio allo stesso, in sintonia con quanto stabilito dalla Norma UNI EN ISO 9001: ed. 2008, nel pieno rispetto delle norme a tutela della salute oggetto dei nostri servizi e delle norme di sicurezza a tutela dei cittadini/utenti e dei nostri operatori.

Da tempo gli sforzi della Cooperativa sono orientati alla Qualità e, per ottenere il risultato ottimale, si sono adeguate strutture, locali, mezzi ed impiegato risorse umane; per offrire maggiori garanzie sui servizi offerti.

Nuovi stimoli hanno dato origine al raggiungimento di obiettivi sempre più mirati alla Qualità. La Cooperativa, a seguito delle premesse, intende consolidare la propria struttura interna responsabilizzando tutti i livelli della propria organizzazione, per il raggiungimento degli obiettivi prefissi. A tal fine si intende incrementare le motivazioni del personale, nello svolgimento delle proprie mansioni e creare un ambiente idoneo per sicurezza, conoscenza, partecipazione, energia, impegno, fiducia, crescita e affidabilità.

Per il conseguimento di questi risultati, la *Santa Rita* pone alla base il Manuale della Qualità che rappresenta la propria immagine e diventa, per tutti, il punto di riferimento del proprio operato; esso deve servire anche da stimolo per le strategie della Cooperativa e per le prospettive di sviluppo future.

La consapevolezza dei risultati raggiunti ci rafforza nei programmi e negli impegni per l'immediato futuro, dedicati alla pianificazione e al miglioramento dei servizi.

Una particolare cura è riservata all'attività di formazione del personale, con la programmazione di corsi inerenti l'aggiornamento professionale e la sicurezza.

Da allora l'azienda ha continuato ad applicare i principi della qualità ed a perseguire sempre più la soddisfazione degli utenti e del miglioramento continuo generale, a tale scopo la Cooperativa, monitorizza periodicamente i propri processi, dopo aver definito degli standard minimi da non oltrepassare, ma impegnandosi a raggiungere gli obiettivi di miglioramento prefissati annualmente, in occasione del riesame della direzione.

### **LA NOSTRA VISION**

La visione strategica della Direzione si realizza nell'ambito di un sistema capace di supportare obiettivi di appropriatezza, di efficacia, di adeguatezza e di qualità dei servizi offerti rispetto ai bisogni ed alle attese, un sistema orientato al miglioramento continuo della qualità e rivolto alla



soddisfazione degli utenti e degli operatori, in un contesto di ottimizzazione nella gestione delle risorse disponibili.

L'azione programmatica della Direzione, portata avanti per la realizzazione della visione strategica nell'attuale periodo di crisi e di profonda riorganizzazione delle attività, si basa su diverse aree prioritarie di intervento, tra cui si riportano, a mero titolo descrittivo e non esaustivo:

riorganizzazione dei servizi offerti, con l'obiettivo del rafforzamento del ruolo della struttura nel contesto locale e regionale, in particolare per quanto riguarda le eccellenze riconosciute;

mantenimento dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi previsti per l'accreditamento istituzionale;

raggiungimento dell'equilibrio di bilancio.

La RSA "Santa Rita" si ispira, per la tutela del paziente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, relativi a:

- **Eguaglianza**

Dall'articolo n. 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.

Il principio enunciato si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona da non intendere come uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Pertanto, la vita nella nostra struttura è priva di qualsiasi tipo di discriminazione, tanto è vero che la vita dell'ospite deve essere rispettata in tutti i momenti del vivere quotidiano e la dignità della persona non deve essere discriminata in relazione al sesso, alla razza, alla nazionalità, alla religione, alla lingua ed alle opinioni politiche.

- **Imparzialità**

L'intero personale della struttura opera con imparzialità ed obiettività per garantire un'adeguata assistenza all'ospite, infatti gli operatori non assumono atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Per ogni residente è previsto un piano d'assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

- **Continuità**

Il servizio d'assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità tranne nei casi in cui le astensioni siano regolate da leggi o che rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.



- **Diritto di scelta**

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia e, pertanto, l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "auto decisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana. Per coloro, che sono deteriorati a livello cognitivo si dà molta importanza alla comunicazione non verbale che crea una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che la assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò la maggiore autonomia possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

- **Partecipazione**

La persona è protagonista del nostro servizio e, infatti, a lei dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della nostra struttura. La partecipazione deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi e sui programmi definiti dall'azienda per creare una relazione, un feed - back tra struttura e familiari.

- **Umanizzazione e personalizzazione**

Nell'erogazione dei servizi la cura e l'assistenza devono tenere conto della specificità di ogni singolo paziente/cliente. Il rispetto della dignità della persona, la cortesia, la disponibilità sono fattori qualificanti ed irrinunciabili afferenti alla sfera del servizio fruito dal cittadino.

- **Rischio Clinico**

Nell'erogazione dei servizi la struttura adotta i protocolli previsti dal ministero della salute in relazione al rischio clinico come per esempio la prevenzione cadute pazienti, la somministrazione dei farmaci, violenza su paziente, atti di violenza a danno di operatore, ogni altro evento avverso che causa morte o grave danno al paziente etc.

Il Referente per la gestione del rischio clinico è il Direttore Sanitario.

- **Principio di Efficacia ed Efficienza**

Sia il criterio di EFFICACIA (verifica del raggiungimento degli obiettivi), che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del nostro Ente.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.

- **Tutela dei dati personali**

La struttura al fine di garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza della persona in applicazione dei diritti fondamentali ha implementato il sistema privacy secondo quanto prescritto dalla normativa vigente.

La Santa Rita, ove necessario e per quanto compatibile, applica gli articoli delle leggi di seguito indicate:

- “Carta Europea dei diritti del malato” presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002;
- “Codici Deontologici” degli ordini dei diversi operatori socio-sanitari;
- “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;
- Art. 25 della “Dichiarazione universale dei diritti dell’Uomo” - Art. 11 e 13 della “Carta sociale europea 1961”;
- Risoluzione n. 23 dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).

## **1. SERVIZI GENERALI**

### **Adempimenti burocratici**

Il personale dell'Ufficio Amministrazione e dell'Ufficio Qualità è a disposizione dei fruitori per la risoluzione, la comunicazione e l'informazione di tutte le problematiche burocratiche-amministrative. Gli operatori degli uffici sono soggetti professionalmente competenti ed espletano la propria attività tutelando la riservatezza dei richiedenti.

### **Informazioni**

Le informazioni sulla struttura e sulla tipologia di prestazioni erogate sono contenute all'interno della Carta dei Servizi consultabile alla Reception e sul sito web.

Inoltre, l'utente può contattare l'Assistente Sociale per le informazioni sulla RSA Anziani e i referenti amministrativi per le informazioni sul Poliambulatorio "Clinic".

### **Versamento della retta**

L'utente può procedere ad effettuare il pagamento della quota retta mensile per i ricoveri in RSA Anziani mediante:

- POS;
- Bonifico Bancario (IBAN IT 75 K 0538 7426 3000 0000 1998 50 - Istituto di Credito BPER);
- Assegno Circolare;
- Vaglia Postale.

Il pagamento tramite Bonifico Bancario e/o Vaglia Postale deve riportare nella causale il nome del paziente e il mese di riferimento (*per es. Mario Rossi pagamento retta mese di maggio 2023*).

### **Modalità di pagamento del Poliambulatorio "Clinic"**

L'utente può procedere ad effettuare il pagamento mediante:

- POS;
- Contanti.

### **Centralità del cittadino paziente/cliente**

La persona del cittadino-paziente/cliente e la soddisfazione dei suoi reali bisogni di salute ed assistenza sono il riferimento principale su cui la Direzione organizza tutte e sue attività.

### **Soddisfazione**

La partecipazione dei cittadini-utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti, anche per ciò che attiene la facile consultazione della Carta dei Servizi. Il questionario viene consegnato al cliente durante la permanenza nella struttura.

Per verificare il grado di soddisfazione dei cittadini-utenti che usufruiscono delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie, sono stati messi a punto specifici questionari, distribuiti nei diversi reparti/servizi.

I risultati dell'analisi dei risultati annuali inerenti alla soddisfazione sono comunicati tramite affissione in bacheca e tramite le riunioni annuali con il personale.

## **Reclami**

L'ospite e/o il familiare attraverso il modulo "Segnalazione Suggerimenti Reclami" o, con l'uso di carta semplice, possono trasmettere eventuali lamentele direttamente all'azienda Santa Rita. I reclami possono essere trasmessi con posta, con fax, o consegnati all'Assistente Sociale. L'ospite e/o il familiare ha la possibilità di verificare il percorso del reclamo poiché è aggiornato dall'Assistente Sociale.

I reclami possono essere trasmessi via posta, via fax o consegnati a mano. L'utente e/o il familiare ha la possibilità di verificare il percorso del reclamo poiché è aggiornato dal Responsabile Gestione Qualità. Tra i 10 ed i 60 giorni l'ufficio URP e/o qualità risponderà attraverso lo stesso canale utilizzato dall'utente e/o dove indicato dallo stesso.

## **Segnaletica**

La Struttura per favorire l'orientamento dei pazienti e di quanti accedono alla struttura, sono state predisposte indicazioni ben visibili all'interno della struttura.

## **Telefono**

La Struttura, oltre ai telefoni a schede magnetiche ubicati negli ambienti comuni è dotata di telefoni cord-less.

## **Corrispondenza a mezzo posta ed a mezzo fax**

L'organizzazione ha predisposto un servizio di corrispondenza presso l'ufficio amministrazione dove è possibile inviare e ricevere posta con i mezzi ordinari e trasmettere o ricevere fax.

## **Salottini per la conversazione**

Visitatori ed ospiti possono intrattenersi esclusivamente nelle aree di riunione e di socializzazione.

## **Assistenza religiosa**

I pazienti possono essere assistiti spiritualmente da un sacerdote di fede cattolica.

Nella clinica vi è una Cappella, nella quale viene celebrata la SS. Messa una volta a settimana.

## **Servizio Analisi di Laboratorio**

La struttura periodicamente effettua analisi di laboratorio per monitorare lo stato di salute del paziente, la struttura si rivolge al distretto ospedaliero di Mesoraca.

## **Servizio guardaroba e lavanderia**

La Struttura espleta il servizio di guardaroba interno, mentre per l'igiene degli indumenti la "Santa Rita" si affida ad una lavanderia esterna qualificata.

## **Servizio smaltimento rifiuti speciali**

I rifiuti ospedalieri sono consegnati ad una ditta autorizzata alla raccolta e al trasporto degli stessi all'impianto di smaltimento.

## **Servizio di Trasporto**

Per la richiesta di mezzi di trasporto è necessario rivolgersi al centralino. Il trasporto è effettuato con taxi, auto ed ambulanza.

## **Servizio di Supporto**

La Struttura offre servizio di parrucchiera e di podologia.

### **Uso di tv e radio**

Le aree di riunione e di socializzazione e le camere dei pazienti sono dotate di televisore. Gli ospiti, previa autorizzazione, possono utilizzare anche gli apparecchi radiofonici nelle camere di degenza, purché questi non arrechino disturbo agli altri pazienti e non intralcino le attività assistenziale.

Gli apparecchi devono rispettare le certificazioni di sicurezza prescritte dalla Legge per poter essere utilizzati.

### **Antinfortunistica**

La struttura è a norma del D.Lgs. 81/08 e delle successive modifiche ed integrazioni. Il personale è stato addestrato per intervenire e controllare gli incendi e per tutelare la sicurezza dei pazienti.

Le camere di degenza, i servizi igienici, le aree di socializzazione, i laboratori, la palestra e tutti i luoghi di accesso ai pazienti e di accesso alle aree di lavoro sono attrezzate contro l'infortunistica, sono dotate degli impianti antincendio e sono prive di barriere architettoniche. Inoltre, nelle camera di degenza sono affisse le piantine indicanti le vie di fuga in caso di necessità. Ogni nuovo ospite è opportuno che prenda visione della piantina affissa nella camera assegnata.

### **Mance e regali**

Nessun operatore sanitario può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difformi, dovranno essere segnalati alla Direzione per i provvedimenti del caso.

### **Servizio deposito**

La struttura offre la possibilità ai pazienti di depositare somme di denaro ed oggetti nell'Ufficio Amministrativo per evitare spiacevole inconveniente. La consegna, la restituzione ed il deposito sono registrati su apposito modulo.

La Struttura è esente da responsabilità per il mancato deposito.

### **Divieto di Fumo**

Per disposizione di legge (art. 1 della legge 584/75 e successive modificazioni della D.P.C.M del 14-12-95) e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura. Per i trasgressori è prevista una sanzione amministrativa da € 25,00 a € 500,00 ai sensi della legge 448/01.

### **Informazione Risultati Annuali**

Tutti i risultati ottenuti sono direttamente evincibili nella bacheca aziendale posizionata negli uffici amministrativi e area reception all'ingresso della struttura. Inoltre, gli stessi sono pubblicati sul sito web.

### **Modalità di diffusione e distribuzione**

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito ufficiale della struttura oltre ad essere reperibile nei vari punti di accesso.

### **Aggiornamento**

La presente Carta dei Servizi è rivista ogni anno nel corso del riesame della direzione ed eventualmente aggiornata. Lo stato della revisione e la data indicano l'ultimo aggiornamento.



## **Alloggi nelle vicinanze**

### **Mesoraca (KR):**

- Hotel Ristorante “La Collina”
- B&B Il Saldy

## **2. ATTIVITÀ SPECIFICHE DELLE SINGOLE STRUTTURE**

### **2.1 RSA ANZIANI (Residenza Sanitaria Assistenziale)**

#### **2.1.1 ACCETTAZIONE**

##### **Premessa**

La RSA\_Anziani è una struttura convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale e, pertanto, autorizzata ad ospitare pazienti prevalentemente non autosufficienti che non possono continuare a vivere nella propria abitazione o che necessitano di cure non prestabili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo extra-ospedaliero.

In virtù della stipula del contratto di accreditamento con l'ASP di Crotone è una struttura che, nell'insieme, può ospitare fino ad un massimo di 58 pazienti.

I degenti vengono ricoverati dopo aver ottenuto l'autorizzazione sanitaria dall'ASP territorialmente competente, previa valutazione geriatrica da parte dell'UVM distrettuale.

##### **Iter operativo dell'accettazione**

L'Assistente Sociale riceve la proposta di richiesta di ricovero dal paziente e/o dal caregiver e registra il nominativo informando lo stesso circa l'iter delle modalità di ricovero.

L'ASP è l'ente preposto al ricovero e solo dopo l'autorizzazione ottenuta la struttura può procedere al ricovero. In fase di ricovero è consigliato di non indossare oggetti di valore laddove sia nell'impossibilità all'interno è attivo il servizio di custodia. Contrariamente la struttura è declinata da ogni tipo di responsabilità.

##### **Requisiti Obbligatori di Accesso**

I requisiti per poter accedere in RSA\_A sono:

- Non autosufficienza > 65 anni (limite non applicabile per i soggetti con patologia di Alzheimer);
- Comorbilità e rischio d'instabilità clinica, con problemi che necessitano di un monitoraggio clinico, una o più volte a settimana ma non quotidiano;
- Condizioni sociali che non consentono la permanenza a domicilio;
- Necessità di assistenza tutelare completa.

##### **Retta a carico del paziente**

La retta del paziente in RSA\_Anziani è ripartita nel seguente modo:

- 70% quota sanitaria a totale carico del Sistema Sanitario Nazionale;
- 30% quota sociale a carico del Sistema Sociale e del paziente. La quota sociale è ripartita con il paziente in base al suo reddito annuale.

La quota retta è direttamente calcolata dall'ASP territoriale e riportata sull'autorizzazione al ricovero con la determinazione della quota sanitaria, quota sociale e quota paziente (laddove possibile in base al reddito).

La retta mensile può essere pagata nei seguenti modi:



- Assegno Bancario/circolare presso l'Ufficio Amministrativo della struttura.

Orario di Apertura: da LUNEDI' a VENERDI' dalle 09:00 alle 13:00

- Bonifico Bancario intestato a Santa Rita Soc. COOP (codice IBAN IT 75 K 0538 7426 3000 0000 1998 50 - Istituto di Credito BPER) nella causale è obbligatorio inserire il nominativo del paziente ed il mese di riferimento (**per es. Mario Rossi pagamento retta maggio 2023**) ed eventuali ulteriori spese effettuate non rientranti nella quota SSN.

- Pagamento con carta di credito e/o bancomat.

La retta deve essere versata entro il giorno cinque di ogni mese, salvo ricadente in giorno festivo, e deve corrispondere al mese di riferimento.

### **Permessi di uscita**

Il paziente può usufruire di permessi a condizione che la visita medica dia esito positivo, altrimenti gli è negata la richiesta.

### **Dimissioni**

Stabilita dai Medici la data della dimissione, si avvierà l'iter di fine rapporto con la struttura. In questa fase, il personale amministrativo avviserà tempestivamente i familiari dell'ospite per organizzare nel dettaglio l'uscita.

Al dimissionario sarà consegnata la lettera di dimissione, nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni di eventuali terapie da somministrare a casa. Se la dimissione rientra nella tipologia di trasferimento in struttura ospedaliera, all'ospite uscente sarà consegnata una scheda riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, somministrazione della terapia d'urgenza, somministrazione della terapia ordinaria, dati estratti dalla Scheda Sanitaria, riferimenti telefonici della struttura per eventuali delucidazioni.

Prima di lasciare la camera sarà effettuato un controllo per evitare che il paziente possa aver dimenticato degli effetti personali o qualsiasi altra cosa di propria appartenenza.

Il personale dell'Ufficio Amministrativo consegnerà in busta chiusa la documentazione clinica consegnata al momento del ricovero, ed avvierà l'iter amministrativo di dimissione.

I parenti del paziente o chi lo rappresenta possono richiedere la sua dimissione, purché questa sia comunicata ventiquattro ore prima, in modo da far organizzare la Struttura in termini amministrativi e sanitari.

Se il paziente dovesse chiedere di essere dimesso contro il parere dei Sanitari, egli è obbligato a motivare e firmare la Cartella Clinica per elidere da responsabilità medici e struttura. In questo caso il paziente dovrà provvedere autonomamente alla sua organizzazione.

### **Richiesta della Cartella Clinica**

Il dimissionario o chi lo rappresenta potrà richiedere copia della cartella clinica all'Ufficio Amministrativo. Entro sei giorni dalla richiesta, la cartella clinica può:

- essere ritirata personalmente dal paziente;
- essere ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo copia del documento d'identità del paziente).

La Cartella Clinica sarà consegnata in busta chiusa.

## **2.1.2 SERVIZI SANITARI**

### **Il nostro metodo di lavoro**

L'interesse primario della Santa Rita è l'assistenza completa dell'ospite al fine di garantire il suo benessere e la sua integrità psico-fisica. La struttura, infatti, assicura l'assistenza medica ed infermieristica diurna e notturna.

I gruppi di lavoro operano in un clima di costante collaborazione ed interdipendenza per assicurare al paziente una assistenza qualitativamente elevata. Il trattamento socio-sanitario è garantito dai servizi erogati dalla struttura.

La struttura, per garantire la realizzazione degli obiettivi, ha costituito una pianta organica composta da professionisti specializzati.

### **Consulenze specialistiche**

L'assistenza è garantita da specialisti in geriatria, cardiologia, pneumologia, neurologia e fisioterapia.

### **Prestazioni riabilitative**

Ai pazienti sono assicurati trattamenti di medicina riabilitativa individualizzati. Il medico fisiatra, valutato il paziente, coordina i terapisti della riabilitazione ed i terapisti occupazionali, i quali eseguono le prestazioni rigenerative della mobilità fisica utilizzando attrezzi, apparecchi e strumenti per la terapia fisica e strumentale. L'attività riabilitativa consiste nella rieducazione funzionale respiratoria, ginnastica di mobilizzazione, ginnastica posturale, massoterapia, magnetoterapia-inforesi, elettrostimolazione, terapia antalgica, tens, diadinamica, laser terapia, rader terapia ed ultrasuoni terapia.

### **Terapie occupazionali ed educative**

Tutti i pazienti vengono coinvolti in attività occupazionali e sportive dagli educatori professionali qualificati. Infatti, l'obiettivo degli educatori è di mantenere nel paziente l'interesse alla vita, prevenendo l'apatia e la perdita di motivazione nello svolgimento di qualsiasi mansione si opera aiutandolo ad aver fiducia che la vita continua ancora e che vale essere coinvolti in ciò che accade nell'ambiente circostante.

La scelta delle attività per ogni paziente viene esaminata dallo psicologo che conosce le attitudini residue dei pazienti. Le principali attività sono:

- Attività creativa (cucina, uncinetto, etc)
- Gruppi di preghiera
- Gruppi di socializzazione - informazione
- Escursioni guidate
- Attività ludica - giochi psicomotori e sensoperceptivi
- Animazioni musicali
- Lettura ed ascolto di fiabe
- Disegno e pittura

## **Operatori**

Il personale della struttura è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

### **2.1.3 COMPITI DEL PERSONALE DI REPARTO**

#### **Direttore Sanitario (Dott. Fulvio Tancione)**

Il Direttore Sanitario sovrintende le attività cliniche ed agli aspetti igienico-sanitari della Struttura.

#### **Medici (Dott. Giuseppe Grano - Dott. Bernardo Marrazzo - Dott.ssa Condina Annunziata)**

L'assistenza sanitaria è garantita per tutte le 24 ore dall'equipe medica. I sanitari programmano le attività di indagine diagnostiche richiedendo sia l'intervento di Consulenze Specialistiche e sia la somministrazione degli esami ritenuti necessari. Terminata l'attività di indagine diagnostica, i medici procederanno alla definizione della diagnosi ed all'emissione della piano terapeutico finalizzato al massimo recupero funzionale del paziente erogando, perciò, una prestazione assistenziale globale.

Al ricovero o nelle diverse fasi della degenza, i medici daranno chiare ed idonee informazioni al paziente o al soggetto rappresentante sulla diagnosi, sulla prognosi, sulla prospettiva ed eventuale alternativa diagnostica-terapeutica e sulla prevedibile conseguenza della scelta operata.

I medici saranno disponibili sempre a dialogare con i soggetti autorizzati, ai sensi della normativa sulla tutela dei dati personali per discutere le problematiche inerenti lo stato di salute del paziente.

#### **Medico Specialista Geriatra (Dr.ssa Martina Parise) - Medico Specialista Fisiatra (Dr.ssa Piera Talarico)**

L'assistenza sanitaria specialistica è garantita in fase di valutazione iniziale attraverso la somministrazione di scale e test dirette alla valutazione del paziente.

#### **Psicologo (Dott.ssa Lavigna Tommasina)**

Svolge interventi per la prevenzione, la diagnosi, le attività di abilitazione/riabilitazione di rieducazione funzionale, di integrazione sociale per i soggetti con disabilità pratiche e con deficit neuro-psicologici.

Utilizza strumenti psicodiagnostici per l'analisi del comportamento e dei processi cognitivi.

Programma interventi psico-educazionali, di promozione della salute, di modifica dei comportamenti a rischio, di inserimento e partecipazione di gruppo.

Lo psicologo, nella cura della disabilità mentale del paziente, assicura un adeguato sostegno psicologico valutando i disturbi cognitivi ed il comportamento per mezzo della somministrazione delle scale di valutazione (MMSE, GDS, etc.). Conclusa la fase di valutazione, lo psicologo definisce il programma riabilitativo e la cadenza degli interventi periodici.

#### **Assistente Sociale (Teresa Bonofiglio)**

L'assistente sociale espleta quel complesso di attività finalizzate all'inserimento nella struttura, alla prevenzione del disagio ed alla percezione del conflitto ambientale, familiare e relazionale dell'ospite. Inoltre, l'assistente sociale crea e mantiene la rete di collegamento con i familiari, con gli enti pubblici e con tutti quei soggetti necessari allo scopo.

### **Terapisti della Riabilitazione (Coordinatore Carvelli Rosaria)**

Il Terapista della Riabilitazione assicura l'assistenza riabilitativa fisica del paziente. La sua attività professionale è connessa con quella del Medico, poiché il Terapista applica il piano di trattamento definito dal Medico Fisiatra.

### **Capo Sala (Dr.ssa Maria Rosaria Gumari)**

Assicura l'organizzazione dell'assistenza infermieristica, tecnico sanitario, riabilitativa, di prevenzione collettiva, di assistenza di base ed alberghiera del reparto coerentemente con gli indirizzi della direzione sanitaria garantendo il rispetto delle norme di buona pratica professionale e le linee guida della disciplina di appartenenza. Inoltre, garantisce il coordinamento organizzativo delle risorse umane al fine di coniugare la specificità professionale con il raggiungimento degli obiettivi assistenziali, nel rispetto dell'integrità della persona.

### **Infermieri**

L'Operatore Sanitario è il responsabile dell'assistenza infermieristica preventiva, curativa e riabilitativa del paziente. L'infermiere rileva e segnala i disagi degli ospiti alle figure competenti, inoltre, coadiuva l'attività del medico nelle pratiche diagnostiche e terapeutiche monitorando costantemente il paziente. L'assistenza infermieristica è assicurata per tutte le ventiquattro ore.

### **Educatori Professionali (Coordinatore Roberto Caligiuri)**

L'Educatore esercita la propria attività mediante la formulazione e l'attuazione di progetti educativi caratterizzati da intenzionalità, globale e continuativa, diretta a promuovere lo sviluppo delle potenzialità di crescita personale del paziente. Inoltre, l'educatore favorisce l'inserimento sociale nella struttura al fine di agevolare la partecipazione globale del paziente. Per il conseguimento di tali obiettivi, l'educatore professionale studia le relazioni interprofessionali, le dinamiche di gruppo, il sistema familiare, il contesto ambientale di vita quotidiana e, quindi, organizza i servizi in campo educativo.

L'Educatore professionale osserva e valuta, anche per mezzo di strumenti specifici, il soggetto nella sua realtà oggettiva e nelle sue istanze evolutive, quindi analizza i bisogni e rileva le risorse del contesto familiare e socio-ambientale in collaborazione con altre figure professionali.

### **OSS**

L'operatore socio-sanitario è una figura professionale che si occupava di assistenza, sia nell'area sanitaria che nell'area sociale integrando funzioni, compiti e competenze delle due aree, in un'unica funzione. Il compito dell'OSS è quello di svolgere attività di supporto alle persone e di soddisfare i bisogni fondamentali, finalizzati al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere, promuovendone l'autonomia e l'autodeterminazione.

L'ambito lavorativo dell'OSS è quello di prestare la propria opera in stretta collaborazione con professionisti dell'area sociale (assistenti sociali, educatori, ecc.) e dell'area sanitaria (medici, infermieri, fisioterapisti ecc.) a seconda dell'area di intervento. Pertanto, L'OSS, secondo l'area in cui opera, presta il suo intervento tecnico nell'area sanitaria, dove pur avendo una certa autonomia nell'assistenza di base, può occuparsi di ulteriori attività solo dietro precisa attribuzione di medici

e/o infermieri, come stabilito dai rispettivi profili professionali nazionali, o nell'area sociale, dove esercita una attività fondata esclusivamente sull'aspetto relazionale con l'utente.

## **2.2 PALESTRA DI FKT**

### **2.2.1 Modalità di accesso**

#### **Accettazione**

L'accettazione al trattamento di fisio-kinesi-terapia è concessa con la presentazione, presso il centro di FKT, della prescrizione medico specialistica o del medico curante. L'addetto all'accettazione, letta la prescrizione medica, definirà il giorno e l'ora da sottoporre a visita fisiatrica/neurologica il futuro paziente. Il Medico Specialista valuterà se esistono le reali condizioni per poter sottoporre a ciclo terapeutico i richiedenti.

Per tutti quei pazienti che detengono i requisiti patologici, il Medico Specialista definisce un piano di trattamento individualizzato e redige il planning settimanale sulla base dei nuovi ingressi.

Il paziente una volta preso in carico accede alla struttura o con il proprio mezzo di trasporto o con il minibus della struttura.

La quota economica della prestazione è interamente a carico dei richiedenti.

### **2.2.2 Servizi offerti**

Il Centro di Riabilitazione è dotato di una palestra autonoma ed indipendente rispetto alla RSA, di apparecchiatura per la terapia fisica strumentale.

Il Centro eroga le seguenti prestazioni:

- Rieducazione funzionale
- Riabilitazione respiratoria
- Riabilitazione neurologica
- Ginnastica posturale
- Massoterapia
- Prestazioni di medicina fisica:
- Dinamica
- Laserterapia
- Idrocinesiterapia
- Elettrostimolazioni
- Ionoforesi
- Magnetoterapia
- Interferenziale

### 2.3 AMBULATORIO “CLINIC”

L’Ambulatorio eroga le seguenti prestazioni:

- Cardiologia;
- Endocrinologia;
- Diagnostica per immagini di 1° livello: Ecografia.

Dermatologo;

L’Ambulatorio è un punto di riferimento per l’intero territorio dell’Alto Marchesato caratterizzato da una discreta densità di popolazione e con una scarsa presenza di attività in grado di soddisfare la domanda.

Quindi l’idea è quella di soddisfare i bisogni di salute del territorio attraverso l’organizzazione di un servizio adeguato alla richiesta di prestazioni di qualità.

#### 2.3.1 Modalità di prenotazione

L’utente può scegliere diverse modalità di accesso al servizio prenotazione tramite:

- **web all’indirizzo:** [www.santaritarsa.it](http://www.santaritarsa.it) cliccare nell’apposita sezione Poliambulatorio “Clinic” e una volta all’interno della sezione cliccare sull’icona “Prenota”.
- **telefono al numero:** 0962-489103 interno 2 – ambulatorio “Clinic”
- **e-mail:** [clinic@santaritarsa.it](mailto:clinic@santaritarsa.it)
- di persona recandosi presso i locali del ambulatorio chiedendo ai referenti amministrativi:
  - ✓ **Lombardo Erminio**
  - ✓ **Piane Ernesta**
  - ✓ **Cropanese Filomena**

#### 2.3.2 Tempi di attesa per la prestazione

Le prestazioni verranno erogate nel tempo massimo di 7 giorni lavorativi.

All’utente verrà inviato un promemoria sms 24 ore prima dell’appuntamento.

#### 2.3.3 Modalità di gestione delle liste di attesa

Le richieste di prenotazione e le pianificazioni delle stesse verranno caricate su piattaforma informatica in uso al personale amministrativo ed ai vari specialisti che potranno visualizzare e ottimizzare le prenotazioni in base alla tipologia di prestazione da erogare.

#### 2.3.4 Costo delle prestazioni e modalità di pagamento

Il dettaglio dei costi delle prestazioni si trova all’interno del “Tariffario Clinic” e, inoltre, può essere visualizzato:

- sul sito web al momento di effettuare la prenotazione;
- esposto nell’area accettazione.

Le prestazioni verranno pagate dall’utenza attraverso canali telematici (POS) o in contanti.

La struttura emetterà relativa fattura secondo la normativa vigente.

### **2.3.5 Modalità amministrative di accesso alla struttura**

L'utente in fase di prenotazione fornirà le sue generalità dal documento sanitario ai fini della gestione della stessa e la richiesta di prestazione.

I referenti amministrativi caricheranno i dati dell'utente su piattaforma informatica "e-personam" ai fini della gestione da parte dei professionisti medici.

La documentazione clinica (registrazione e copie dei referti) verrà gestita in apposito schedario ed attraverso la piattaforma informatica e-personam di Advenias srl secondo modalità e tempi sanciti dalla normativa vigente.

L'ambulatorio è dotato di collegamento online, cartella clinica informatizzata e sistema di refertazione digitale.

### **2.3.6 Modalità Orari di erogazione delle prestazioni**

Gli orari di apertura della struttura sono indicati sulla piattaforma web e tramite appositi avvisi cartacei all'interno della struttura.



### 3. LA QUALITÀ: RIFERIMENTI ED IMPEGNI ATTUALI E FUTURI

Il Direttore Sanitario, la Direzione Amministrativa e l'Ufficio Qualità, garantiscono, nell'ambito della propria competenza, il rispetto degli standard di qualità e la verifica periodica, attraverso l'utilizzo del modulo "Questionario di soddisfazione" e la scheda "Suggerimenti e Reclami".

#### Informazione al paziente, ai suoi cari ed al medico curante

Descrizione Requisiti	Standard
<b>Informazioni riguardanti le prestazioni</b>	A chi ne fa richiesta viene consegnato la presente "Carta dei Servizi", contenente le informazioni sui servizi offerti.
<b>Informazioni al momento del ricovero</b>	In fase di pre-accettazione è consegnata la "Carta dei Servizi" e la "Scheda della documentazione necessaria al ricovero".
<b>Informazioni ai pazienti e loro consenso alle cure mediche</b>	All'ingresso, mediante compilazione di un modulo presentato dal medico accettante, il paziente esprime il proprio consenso informato per espletare le cure mediche necessarie (terapie farmacologiche, cure di piaghe da decubito, ossigeno terapia, terapie trasfusionali, terapie riabilitative ed occupazionali, nutrizioni adatte) e gli eventuali approfondimenti diagnostici (prelievo di sangue per la determinazione di esami ematochimici, esami morfologici e strumentali). Inoltre, con il documento esprime il consenso all'esercizio delle attività ricreative singole e di gruppo.
<b>Rispetto della privacy</b>	Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, previa lettura dell'informativa, affinché la struttura proceda al trattamento dei dati personali. Tutta la documentazione clinica viene gestita tramite appositi schedari e sistemi informatici su piattaforma in cloud. Le registrazioni e le copie dei referti di indagini diagnostiche effettuate in regime d'attività ambulatoriale sono effettuate secondo le modalità e i tempi sanciti dalla normativa vigente. La struttura utilizza procedure finalizzate a garantire il confort ed il rispetto della privacy durante le attività ambulatoriali. L'ambulatorio è dotato di collegamento on line cartella clinica informatizzata e sistema di refertazione digitale.
<b>Identificazione del personale</b>	Tutti gli operatori hanno il cartellino identificativo di riconoscimento.
<b>Informazioni al medico curante all'atto delle dimissioni</b>	Alle dimissioni è rilasciata una relazione medica contenente i principali dati clinici quali: diagnosi, trattamento effettuato durante il ricovero ed eventuali esami diagnostici, terapia consigliata a domicilio.
<b>Informazione ai medici ospedalieri per trasferimenti in strutture ospedaliere</b>	È consegnata una scheda di dimissione riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, somministrazione della terapia d'urgenza, somministrazione della terapia ordinaria, dati estratti dalla scheda sanitaria, riferimenti telefonici per ulteriori delucidazioni.

#### Personalizzazione/umanizzazione

Descrizione Requisiti	Standard
<b>Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura</b>	Operatori addestrati agevolano l'accesso a persone anziane con difficoltà ed a soggetti diversamente abili. La struttura è dotata di carrozzine e di ascensori.
<b>Corretta segnaletica</b>	L'orientamento dei pazienti e degli utenti è favorito dalle indicazioni dei locali e dei servizi.

#### Rispetto dei tempi

Descrizione Requisiti	Standard
<b>Tempo di rilascio della cartella clinica</b>	Il tempo medio per il rilascio della cartella clinica è di sei giorni dalle dimissioni.

## Prestazioni alberghiere

Descrizione Requisiti	Standard
<b>Preparazione dei pasti</b>	I pasti sono preparati dalla cucina interna alla struttura.
<b>Personalizzazione dei menù</b>	Su indicazione dei medici, il cuoco prepara menù personalizzati a secondo della patologia dei pazienti, somministrando così una dieta specifica.
<b>Possibilità di effettuare e ricevere telefonate in camera</b>	Tutte le stanze sono dotate di telefono con la possibilità per i pazienti di ricevere chiamate interne ed esterne alla struttura. Tutte le telefonate sono filtrate dal centralino.
<b>Dotazione di stanze con servizio</b>	Tutte le camere sono dotate di servizi igienici autonomi.
<b>Frequenza delle pulizie nelle camere e nei servizi.</b>	La pulizia delle camere, dei servizi igienici e delle pertinenze annesse è eseguita due volte al giorno, ed ove si renda necessario più volte al di.
<b>Frequenza del cambio della biancheria.</b>	La biancheria è cambiata almeno una volta al giorno, ed ove si rende necessario più volte al di.
<b>Possibilità di usufruire di parrucchiere e barbiere</b>	Presenza programmata di barbiere/parrucchiere a richiesta.

## La sicurezza come impegno costante

Descrizione Requisiti	Standard
<b>Rappresentante per la sicurezza (D.Lgs. 81/2008)</b>	E' garantita la reperibilità costante del rappresentante della sicurezza: nell'arco delle ventiquattrore è sempre presente una persona addestrata al controllo ed alla prevenzione della sicurezza.
<b>Strumentazione antincendio</b>	La strumentazione antincendio assicura il pieno controllo dell'intero edificio. A questo scopo sono stati predisposti: Una centralina elettronica dei fumi e segnalazione. La divisione dell'edificio in zone compartimentate, dotate di porte antincendio. La presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie dell'edificio (con la segnalazione dei percorsi da effettuare) nelle zone di maggiore passaggio. La presenza di appositi cartelli che indicano le norme da seguire in caso d'incendio. In portineria è affissa la planimetria della Clinica e dei singoli piani per facilitare l'azione dei Vigili del Fuoco in caso d'incendio. E' stato inoltre tracciato il percorso da seguire per attivare la moto pompa dei Vigili del Fuoco.
<b>Numeri utili in caso di emergenza</b>	In portineria sono disponibili: La tabella dei numeri telefonici di pronto intervento; Un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza ed i relativi numeri di telefono; Il quadro sinottico dei tecnici e delle ditte operanti con i relativi numeri di telefono.
<b>Attività di monitoraggio e controllo</b>	Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti a controlli ed a manutenzione. Ove si renda necessario, si procederà alla sostituzione od all' ammodernamento della impiantistica, contattando personale interno ed esterno specializzato.
<b>Igiene e sicurezza alimenti</b>	L'azienda applica la vigente normativa di igiene e sicurezza alimentare ai sensi del D.Lgs 155/97 (HACCP) CEE 93/43 e successive modificazioni. La gestione della cucina è interna.
<b>Igiene e sicurezza</b>	L'azienda applica la vigente normativa in materia di sicurezza sul lavoro ed adotta un sistema di gestione qualità aziendale certificato da Rina spa. Vengono pianificati e seguiti corsi di formazione per la rianimazione cardio polmonare. Esistono e vengono seguiti protocolli per garantire l'efficacia delle procedure di: a) Sanificazione degli ambienti. b) Detersione, lavaggio, disinfezione di tutti gli strumenti e accessori. c) Sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori che richiedono tale trattamento.

### Servizio infermieristico, tecnico e riabilitativo

Descrizione Requisiti	Standard
<b>Trasporto dei pazienti ricoverati</b>	Esami ed accertamenti diagnostico-terapeutici sono eseguiti presso le specifiche strutture. Il trasporto è effettuato negli orari stabiliti ed avverrà o con mezzo proprio o con ambulanza. Le spese di spostamento sono a carico del paziente.
<b>Comfort ed assistenza</b>	Il personale medico e paramedico è presente per tutte le 24 ore.

### La salvaguardia della privacy

Descrizione Requisiti	Standard
<b>Rispetto della privacy</b>	La struttura garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personale. L'azienda opera nel rispetto per la salvaguardia dei suoi pazienti.

### Meccanismi di tutela e di verifica

Descrizione Requisiti	Standard
<b>Monitoraggio dei reclami</b>	All'Assistente Sociale posso essere richiesti i "Moduli Suggerimenti e Reclami". Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l'Assistente Sociale, che provvederà a risolvere il disservizio.
<b>Gestione reclami</b>	Quotidianamente sono esaminati i reclami ed intraprese le eventuali azioni correttive.
<b>Elaborazione reclami</b>	Periodicamente sono elaborati i reclami con tecnica statistica.
<b>Distribuzione questionari</b>	Ai fruitori è consegnato il "Questionario di Soddisfazione".
<b>Elaborazione questionari</b>	Semestralmente i dati dei questionari raccolti sono analizzati.
<b>Rispetto degli impegni</b>	La Direzione e l'Ufficio Qualità verificano periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati.

### Sistema Qualità

Descrizione Requisiti	Standard
<b>Certificazione di Qualità</b>	La Clinica ha un Sistema Qualità conforme alle Norme UNI EN ISO.
<b>Gruppo qualità</b>	Nella Struttura esiste un gruppo che monitora l'evoluzione della Certificazione.

### Ulteriori impegni per il futuro

Descrizione Requisiti	Standard
<b>Formazione del personale</b>	La Struttura sviluppa e mantiene corsi di formazione continua per il personale, inoltre conserva il materiale dei corsi già effettuati.