

**CARTA DEI SERVIZI**

**R.S.A.**

**CASA DI CURA PADRE ANNIBALE DI**

**FRANCIA s.r.l.**

**Edizione 2019**

**L'amore è una grande medicina  
Beata Madre Teresa di Calcutta**

## Normativa di riferimento per la realizzazione della carta dei servizi

“Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”

D.P.C.M. 19/05/1995;

“Linee guida per la Carta dei Servizi Sanitari DGRC n. 369/2010 “

### PREMESSA

“La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell’individuo ed interesse della collettività, nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana “.

Così recita l’art. 32 della Costituzione Italiana.

La carta dei servizi è lo strumento che garantisce la trasparenza delle attività svolte dalla struttura.

#### 1.1. **Obiettivi della Casa di Cura Padre Annibale di Francia**

La casa di Cura Padre Annibale di Francia è una struttura extraospedaliera, accreditata all’esercizio dell’attività sanitaria, per l’accoglienza di ospiti prevalentemente non autosufficienti, in grado di fornire loro prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero di deficit fisici. In generale la struttura è rivolta ad un servizio di ospitalità a medio e lungo termine.

Attualmente la struttura dispone di 100 posti letto, l’impegno principale è quello di interpretare al meglio la domanda di cura e assistenza emergente dagli ospiti e dai loro familiari, assumendo come principio ispiratore la considerazione degli anziani come persone portatrici di valori indipendentemente dal loro stato di salute, e dell’ammalato, visto come persona degna e bisognosa di cure e attenzioni. E’ inevitabile quindi responsabilizzare la famiglia di appartenenza quale risorsa insostituibile per il buon esito del progetto di assistenza dell’ospite.

Di conseguenza l’ammalato, ospite della struttura, è posto al centro dell’attenzione per assicurargli le più confortevoli condizioni di vita, rendendolo protagonista del proprio benessere.

La Casa di Cura P. Annibale di Francia è un ambiente familiare dove operatori qualificati si prendono cura degli ospiti, in un clima di rispetto della loro dignità e di accoglienza della loro individualità, per tutte le necessità della vita quotidiana.

É una struttura aperta al territorio in quanto promuove la partecipazione delle famiglie a momenti di comunità, (anniversari, ricorrenze, festività) e favorisce la presenza del volontariato e delle associazioni perché diano il loro contributo all’animazione della struttura.

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI DI EGUAGLIANZA**

Ogni persona ricoverata ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

#### **IMPARZIALITA'**

Il personale dipendente non deve favorire il paziente ricoverato in merito ad interessi di qualsiasi natura.

#### **CONTINUITA'**

I medici operanti nella struttura hanno il dovere di assicurare al paziente ricoverato la continuità delle cure, fino al raggiungimento del miglior recupero possibile dello stato di benessere fisico e psichico.

## DIRITTO DI SCELTA

Il paziente al momento del ricovero viene esaurientemente informato sul proprio stato di salute e sul programma terapeutico farmacologico e riabilitativo riguardo al quale deve fornire obbligatoriamente il consenso scritto.

## EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il raggiungimento del miglior stato di salute possibile deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.

È impegno dell'azienda verificare periodicamente, attraverso sondaggi, l'indice di gradimento degli utenti sui servizi offerti.

## ORGANIGRAMMA DIRIGENZIALE

Amministratore unico ( Responsabile della struttura ): dott.ssa Vincenza Palumbo

Direttore sanitario: dott. Dario Mazza

### 1.2. **La struttura**

L'immobile adibito a R. S. A. è il risultato di diverse fasi di ristrutturazioni ed adeguamenti, secondo le direttive dettate dalla vigente normativa, tese ad assicurare il miglior utilizzo degli spazi da parte dei degenti.

L'edificio è situato nel parco dei Padri Rogazionisti ai Colli Aminei, nel quartiere "la pineta", nelle sue vicinanze ci sono diverse attività commerciali, ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi propri che con mezzi pubblici: tutto ciò favorisce la continuità dei rapporti familiari e sociali.

Il parco nel quale sorge la struttura consente passeggiate nel verde, la struttura ha un'invidiabile posizione geografica da dove si può ammirare tutto il golfo di Napoli.

L'edificio si sviluppa su cinque piani, al piano terra è collocata la cappella dove ogni domenica e tutte le festività comandate si celebra la S. Messa. È stato previsto un sistema televisivo a circuito chiuso grazie al quale le persone allettate, che non possono raggiungere la cappella, possono seguire le funzioni nella propria camera.

Al primo piano è situata la guardiola R3\*, la guardiola RD3\*, il bar, la sala polivalente R3\*, dove gli ospiti potranno riunirsi per ascoltare musica, leggere, conversare o guardare la tv. Il soggetto non vedente troverà all'ingresso, accanto alla reception, un cartello con scrittura BRAILLE "chiedere al portiere". Da lì il portiere tratterà il percorso idoneo a soddisfare la richiesta dell'utente. La persona non udente troverà il medesimo cartello scritto in lingua italiana "chiedere al portiere" il quale provvederà, con l'ausilio di moduli con domande scritte già formulate a soddisfare le richieste di quest'ultimo. Sullo stesso piano c'è una palestra R3\* - RD3\* ben attrezzata per la fisioterapia degli ospiti. Al secondo piano è situato un l'ambulatorio medico, una sala di terapia occupazionale utile per la manipolazione e l'espressione della propria creatività, la sala da pranzo ed il soggiorno. Infine gli uffici amministrativi, la direzione e i servizi igienici.

Al terzo piano sono collocate le stanze di degenza stanze R3\* dalla n. 301 alla 309 e le stanze RD3\* dalla n. 311 alla 312 ed un locale accoglienza delle famiglie dei degenti.

Al quarto piano è collocato un locale accoglienza delle famiglie dei degenti, una sala giochi, la sala da pranzo, il soggiorno, la sala polivalente RD3, ed il bar/tisaneria.

**(\*R3: adulti non autosufficienti)**

**(\*RD3: adulti disabili non autosufficienti)**

### 1.3. **LA GESTIONE**

La R.S.A. Padre Annibale di Francia è una società di capitale, i cui soci provvedono direttamente alla gestione della struttura.

Il servizio di catering, di lavanderia di pulizia e bar vengono affidati a ditte esterne.

È garantito il servizio di parrucchiere e barbiere grazie ad un incarico esterno e dietro prenotazione.

La Direzione Sanitaria, il servizio infermieristico, fisioterapico ed assistenziale sono garantiti direttamente dal personale della struttura.

#### 1.4. **Servizi offerti**

Servizi principali:

- progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- assistenza sanitaria (medica ed infermieristica);
- assistenza medico - specialistica garantita attraverso le strutture del territorio;
- igiene e cura della persona;
- medicinali;
- riabilitazione psico - fisica;
- interventi educativi ed animativi;
- vitto e alloggio;
- assistenza sociale;
- assistenza religiosa - S. Messa ogni domenica alle 10,00.

I servizi sopra elencati sono compresi nella retta mensile.

A richiesta dell'ospite vengono poi erogate le seguenti prestazioni accessorie non comprese nella retta:

- parrucchiere;
- servizio di lavanderia della biancheria personale ed indumenti;
- servizio di manicure, pedicure.

L'attività assistenziale è svolta principalmente a favore di persone anziane non autosufficienti: scopo fondamentale è l'ottimizzazione della qualità della vita di ogni singolo residente.

Grazie ad una valutazione multidimensionale di ogni ospite, vengono realizzati programmi riabilitativi personalizzati per ottenere il mantenimento e, dove possibile, il potenziamento delle capacità funzionali residue.

All'interno del reparto di RSA vengono erogati tre tipi di prestazioni:

- Assistenza sanitaria: viene erogata dal Responsabile del Reparto interagendo con i medici di base della ASL che accedono nel Reparto;
- Prestazioni riabilitative che prevedono interventi di gruppo o individuali, terapia occupazionale. La riabilitazione viene intesa non solo come momento isolato al tempo e al luogo di intervento dello specifico operatore professionale, ma si estende a tutta la giornata dell'ospite, nel promuovere il più possibile l'auto accudimento e l'autonomia nel corretto svolgimento degli atti quotidiani della vita, sotto l'attenta sorveglianza del personale di assistenza;
- Terapia Sociale: viene inoltre dato ampio spazio alle attività ricreative, che costituiscono parte integrante della vita quotidiana della RSA, concepite in base alle varie tipologie degli ospiti presenti in reparto. In esse vengono coinvolte, oltre alle figure assistenziali proprie della Struttura, anche volontari e familiari degli ospiti che, singolarmente o in gruppi, desiderano allietare e vivacizzare la vita dei residenti.

Le varie iniziative vengono coordinate da un'équipe di cui fanno parte il responsabile di reparto, l'assistente sociale, il responsabile di piano, gli infermieri specializzati, gli operatori ausiliari, gli educatori professionali e i fisioterapisti.

#### 2.1. **Personale medico e di assistenza**

##### 2.1.1 Pianta organica

La RSA Padre Annibale Maria di Francia è dotata di una pianta organica del personale conforme agli standard previsti dalla legge e dalle Direttive Regionali e dalla documentazione concernente i titoli di studio e professionali degli operatori.

### **2.1.2. Responsabilità sanitaria**

Essa è affidata al Direttore Sanitario Dott. Dario Mazza in possesso dei titoli e dei requisiti previsti dalla legge:

- cura l'applicazione del Regolamento della Struttura e il funzionamento della stessa, proponendone eventuali variazioni;
- controlla la regolare tenuta e l'aggiornamento di un apposito registro contenente i dati anagrafici e gli estremi dei titoli professionali del personale addetto ai servizi sanitari;
- vigila sulla regolare compilazione e tenuta delle cartelle cliniche;
- stabilisce, di concerto con la Direzione Amministrativa, in rapporto alle esigenze dei servizi, l'impiego, la destinazione, i turni, i congedi ordinari del personale infermieristico, tecnico ed ausiliario;
- controlla che l'assistenza agli infermi sia svolta con regolarità e diligenza;
- vigila sul comportamento del personale addetto ai servizi sanitari, proponendo all'Amministrazione, nel caso di inosservanza dei doveri, i provvedimenti disciplinari;
- esprime parere all'Amministrazione sull'acquisto di attrezzature e presidi sanitari e sulle trasformazioni edilizie della Struttura;
- rilascia, agli aventi diritto, in base ai criteri stabiliti dall'Amministrazione, copia delle cartelle cliniche ed ogni altra certificazione sanitaria riguardante gli ospiti assistiti nella Struttura;
- controlla la regolare tenuta del registro carico e scarico delle sostanze farmacologiche sottoposte a vigilanza ai sensi di legge;
- vigila sulla scorta dei medicinali e dei prodotti terapeutici, sulle provviste necessarie per il corretto funzionamento delle attività assistenziali;
- vigila sulla corretta applicazione della normativa vigente in materia sanitaria.

### **2.1.3. Assistenza medica**

L'assistenza medica è svolta dai medici di base di fiducia degli ospiti.

### **2.1.4. Compiti dei Medici di base**

- collaborano con il Responsabile Medico della R.S.A. per gli adempimenti che saranno disposti dallo stesso, in materia sanitaria e igienico-organizzativa, delle attività sanitarie mediche e nella elaborazione dei protocolli diagnostici, terapeutici, riabilitativi e assistenziali;
- svolgono le loro attività assicurando, durante il loro accesso, la visita medica ad ogni paziente loro assegnato, effettuano il controllo delle attività prescrivendo gli interventi diagnostici, terapeutici e riabilitativi.

L'ospite ha facoltà di scelta del Medico di base e nel caso di assegnazione di gruppo, per mancata risposta del medico di famiglia del luogo di residenza, deve sempre esprimere il suo consenso e gradimento del medico assegnato.

### **2.1.5. Servizi sanitari ausiliari**

Al responsabile di questi servizi sono attribuite le seguenti mansioni:

- vigila sulla disciplina di tutto il personale addetto ai servizi sanitari ausiliari, sottoponendo al Responsabile della Direzione Sanitaria e alla Direzione Amministrativa eventuali provvedimenti disciplinari per il personale interno e le eventuali contestazioni per il personale esterno
- collabora nella redazione e attuazione dei protocolli diagnostici, terapeutici, riabilitativi ed assistenziali stabiliti di concerto con il Responsabile Medico e vigila sull'osservanza degli stessi da parte del personale;
- segue la visita medica del Medico di base, nonché quella del medico responsabile. In caso di intervento in emergenza-urgenza, annota le prescrizioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative ed assistenziali e provvede alla loro trascrizione negli appositi registri e consegne, curandone la corretta trascrizione;
- si avvale della collaborazione del personale amministrativo per l'informatizzazione dei dati statistici, dei consumi e degli interventi che riterrà necessari per il monitoraggio delle varie attività assistenziali;
- è responsabile del corretto uso delle risorse tecnologiche, professionali e di consumo e ne relaziona alla Direzione Amministrativa e alla Direzione Sanitaria.

#### **2.1.6. Personale infermieristico**

Il personale infermieristico ha la responsabilità:

- della esecuzione delle prescrizioni mediche sia sulle attività diagnostiche che terapeutiche e riabilitative (recupero dell'autonomia, reinserimento sociale e familiare, ecc...) nonché delle prestazioni assistenziali alberghiere, ricreative e di socializzazione;
- di mantenere e curare l'igiene della persona, non indossare monili o gioielli durante il servizio, non usare trucco molto appariscente, non portare le unghie lunghe, non lasciare sciolti i capelli lunghi (vanno raccolti), indossare la divisa con il cartellino di identificazione;
- di provvedere all'educazione sanitaria del paziente e della sua famiglia, rispettare la privacy e la dignità del paziente e della sua famiglia;
- di curare il controllo dell'Unità di degenza del paziente e l'esecuzione delle prestazioni assistenziali alberghiere;
- di promuovere e realizzare la pianificazione di iniziative di formazione e di aggiornamento degli operatori socio sanitari (O.S.S.), degli operatori socio assistenziali (O.S.A.) e degli ausiliari;
- del segreto professionale a cui è vincolato sul piano etico, morale e professionale;
- della redazione del rapporto di consegna di ogni turno ove annota tutti i problemi riguardanti l'attività di reparto e l'assistenza ai malati;
- della redazione della cartella infermieristica ove istituita.

#### **2.1.7. Personale di assistenza ausiliaria socio sanitaria - operatore socio sanitario (O.S.S.)**

L'O.S.S. collabora con l'infermiere professionale e lo coadiuva negli interventi assistenziali terapeutici e riabilitativi, nonché nelle attività assistenziali alberghiere, ricreative e di svago. Esegue le direttive dell'infermiere professionale, esegue medicazioni, controlla l'efficienza delle apparecchiature a basso livello tecnologico, esegue la disinfezione e sterilizzazione del materiale sanitario, cura la vigilanza sul trasporto del paziente da e per i vari servizi diagnostici, del ritiro vitto, della biancheria pulita, della biancheria sporca, dei reperti da inviare in laboratorio analisi, del ritiro dei farmaci. Cura l'igiene della propria persona indossando la divisa con il cartellino identificativo, mantiene un atteggiamento riservato, cura il rispetto della privacy del paziente e assolve ogni esigenza del paziente sul piano assistenziale prescritto dall'infermiere professionale, nonché quello alberghiero.

#### **2.1.8. L'operatore socio assistenziale (O.S.A.)**

L'O.S.A. collabora con l'infermiere professionale e con l'O.S.S. nelle attività assistenziali di tipo alberghiero, sull'igiene della unità di degenza del paziente, sull'igiene personale del paziente, sul trasporto dello stesso, degli alimenti, della biancheria pulita e di quella sporca, dei farmaci, delle apparecchiature e attrezzature.

#### **2.1.10. Il terapeuta della riabilitazione**

Sulla base delle prescrizioni mediche e specialistiche contenute nel protocollo riabilitativo, effettua le prestazioni secondo quanto stabilito dal progetto riabilitativo di ciascun ospite.

#### **2.1.11. Assistente Sociale**

L'Assistente Sociale è il punto di raccordo tra paziente - medico; paziente - famiglia; paziente - istituzioni ed enti di assistenza. Ha il compito di provvedere ad assolvere ogni esigenza del paziente nella tutela dei suoi interessi verso enti assistenziali, previdenziali ed assicurativi.

### **2.2 Ricovero in degenza ordinaria**

#### **2.2.1. Modalità di accesso in ricovero ordinario**

##### ***RSA- Gestione lista d'attesa***

L'accesso alla RSA avviene esclusivamente per ricoveri programmati attraverso il seguente iter: richiesta del medico curante, approvazione tramite l'unità geriatrica o unità di riabilitazione (handicap) del distretto di appartenenza del richiedente. Gli oneri relativi alle prestazioni di natura alberghiera e socio-assistenziale sono a carico dell'utente fatta salva la partecipazione alla relativa spesa da parte del comune di residenza, in tutto o in parte, in rapporto al reddito dell'utente stesso e dell'eventuale onere derivante da familiari a carico.

#### **2.2.2. Prestazioni di medicina generale**

Le prestazioni di medicina generale sono erogate dal medico di libera scelta dell'assistito, nei limiti e alle condizioni previste per la generalità dei cittadini.

#### **2.2.3. Occorrente per il ricovero**

Sia che provenga da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento del ricovero l'utente dovrà portare con sé:

- tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza ed eventuale esenzione;
- documento di identità;
- codice fiscale;
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere;
- indicazione della scelta del medico di base della ASL territoriale;
- cartella clinica d'ingresso rilasciata dal proprio medico di medicina generale.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si segnala:

- pantofole;
- pigiama/camicia da notte;
- vestaglia;
- tuta da ginnastica blu;
- asciugamani;
- biancheria personale;
- tutto il necessario per l'igiene personale.

#### **2.2.4. Dimissioni**

Gli ospiti della Struttura possono essere dimessi anche in via temporanea per ricovero in un'altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi. Per tutta la durata della dimissione temporanea, l'utente è comunque tenuto al pagamento della quota di partecipazione.

#### **2.2.5. Richiesta della cartella personale**

L'utente può richiedere, al momento della dimissione dalla Struttura, copia della cartella personale presso l'Ufficio Amministrativo. L'Ufficio Amministrativo è aperto: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00

La copia è disponibile entro 10 giorni dalla richiesta. Può essere ritirata personalmente, da un genitore (nel caso di utente minorenni) o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità dell'utente. Nel caso in cui quest'ultimo sia residente fuori Napoli è possibile richiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria, previa richiesta scritta e con addebito delle spese postali.

In caso di ospite deceduto può essere ritirata dagli aventi diritto se in possesso di documento valido ed idonea documentazione.

#### **2.3. Servizio di assistenza sociale**

Presso l'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico, è presente un servizio di assistenza sociale per sostenere l'utente nell'affrontare problematiche sociali, familiari e comportamentali. Il servizio si occupa inoltre di problemi relativi a pratiche amministrative (richieste di ausili alle aziende ASL).

#### **2.4. Volontariato**

All'interno della Struttura sono presenti gruppi e associazioni di volontariato che collaborano con il Servizio Sociale della Struttura stessa e con i suoi educatori professionali nelle attività ricreative, ludiche, religiose e di sostegno.

#### **2.5. Assistenza religiosa**

Le funzioni religiose cattoliche vengono svolte nella Cappella presente all'interno della Struttura stessa, per tutti coloro che non possono recarsi presso la Cappella, la Struttura ha messo a disposizione degli ospiti un servizio a circuito chiuso attraverso il quale sarà possibile assistere alla Santa Messa direttamente dal proprio apparecchio televisivo di cui ogni stanza è dotata.

#### **2.6 Servizi accessori e comfort**

##### **2.6.1. Pasti**

La colazione è servita dalle ore 8.00 alle ore 9.00, il pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00, e la cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00. Sono previsti menù con variazioni stagionali, che possono essere modificati qualora il Medico preposto suggerisca pietanze più adatte alla patologia specifica dell'utente (diete speciali) o ad esigenze legate al proprio culto religioso.

##### **2.6.2. Bar**

Il bar della struttura è aperto dalle ore 7.00 alle ore 19.00.



### 2.6.3. Fumo

In ossequio alle disposizioni di Legge e per la salvaguardia della propria e dell'altrui salute, è assolutamente vietato fumare negli ambienti della struttura.

### 2.6.4. Uso dei telefoni cellulari

È vietato utilizzare in reparto il telefono cellulare, in presenza di apparecchiature elettromedicali, perché possibile causa di disturbo e di cattivo funzionamento delle apparecchiature stesse.

### 2.6.5. Norme di sicurezza degli utenti e visitatori

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza; all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. In caso di emergenza, tutti gli utenti e i visitatori sono tenuti a seguire scrupolosamente le informazioni fornite dal personale di Struttura.

### 2.6.6. Comfort alberghiero

La Struttura è dotata di ogni comfort: le camere sono tutte fornite di TV, aria condizionata e telefono su ogni comodino. Il bagno è in ogni camera. C'è la possibilità di usufruire del servizio lavanderia per i capi personali. La struttura è fornita di sala per la ricreazione, sale mense fornite tutte di TV, spazi attrezzati interni ed esterni.

### 2.6.7. Riconoscibilità del personale

Il personale di Struttura è riconoscibile attraverso la divisa e l'apposito cartellino che riporta il nominativo e la qualifica.

## 2.7. Ingresso visitatori

Fatta salva la facoltà di chiedere permessi straordinari l'orario di visita è il seguente:

#### ***Feriali***

Mattina: dalle ore 12.00 alle ore 13.30

Pomeriggio: dalle ore 17.00 alle ore 19.00

#### ***Festivi***

Mattina: dalle ore 12.00 alle ore 13.30

Pomeriggio: dalle ore 17.00 alle ore 19.00

È facoltà dei familiari chiedere permessi straordinari di accesso le cui motivazioni saranno vagliate dalla Amministrazione della R. S. A.

Per i familiari a cui è richiesta la collaborazione durante la somministrazione dei pasti, l'orario pomeridiano è posticipato di 1 ora.

Ogni visitatore è tenuto ad un comportamento consono allo stile di vita della R.S.A. ed alla tranquillità degli ospiti. È rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili.

## 2.8 Modalità di accoglienza

L'Utente è seguito in ogni fase della sua permanenza dal personale di Struttura affinché tutte le sue esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano efficienti e funzionali.

Presso la Struttura è presente un Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dedicato all'ascolto e all'accoglienza delle persone. L'U.R.P. costituisce il punto di contatto diretto con la Struttura, lo sportello per fornire informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso. L'U.R.P. si occupa anche di:

- adeguare, ove possibile, la Struttura e le prestazioni sanitarie alle esigenze dell'utente;
- rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi sanitari accessori;
- accogliere i reclami degli utenti.

### **3.1 Diritti e doveri degli utenti**

#### **3.1.1. Diritto all'informazione - consenso informato**

L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Egli e le persone da lui delegate, possono avere tutti i chiarimenti che ritengano opportuni sulle condizioni di salute, rivolgendosi al medico della struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 13 alle ore 14.

#### **3.1.2. Diritto alla riservatezza**

All'ingresso in Struttura, viene richiesto all'Utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03 (Testo Unico sulla Privacy). È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'Utente.

#### **3.1.3 Diritti e doveri degli utenti**

La permanenza in Struttura comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione:

- ogni Utente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario di Struttura;
- il paziente che voglia allontanarsi dal reparto, pur rimanendo all'interno della Struttura, dovrà preventivamente informare il personale di assistenza;
- ai visitatori è assolutamente vietato permanere nelle stanze di degenza a meno che l'ospite non sia allettato;
- per motivi di igiene, non è consentito ai visitatori sedersi sui letti di degenza né di usare i servizi igienici riservati ai degenti;
- è vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate in cartella. I medicinali non autorizzati dai medici di reparto verranno immediatamente ritirati.

### **4.1 Carta dei diritti e dei doveri**

La Carta, disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed affissa negli spazi comuni, costituisce un'accurata informativa dei diritti e doveri del Paziente.

### **4.2. Reclami**

La R.S.A. Padre Annibale di Francia assicura la funzione di tutela verso l'Utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare reclami per inefficienze e disservizi della Struttura.

#### **4.2.1. Ufficio preposto**

I reclami devono essere presentati all'Ufficio relazioni con il Pubblico (U.R.P.); l'U.R.P. della R.S.A. è aperto:

- il martedì e giovedì dalle ore 10,00 alle ore 15,00;
- dal lunedì al venerdì tutti i pomeriggi dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

#### **4.2.2. Funzioni**

L'U.R.P. accoglie le opposizioni, i reclami scritti degli Utenti provvedendo alla risposta in cinque giorni lavorativi.

#### **4.2.3. Modalità di presentazione reclamo**

Si può dar voce alle proprie istanze/rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'U.R.P.

#### **4.2.4. Funzionamento della R.S.A.**

In caso di necessità di ricoveri ospedalieri urgenti, sarà cura degli operatori sanitari e del Responsabile del Servizio informare esaurientemente i congiunti.

Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'ospite, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Il servizio di trasporto per effettuare visite prenotate presso Ospedali, ASL di norma è garantito dalla struttura, in ogni caso, i parenti hanno il dovere di accompagnare il proprio familiare. Per le emergenze vengono utilizzati i servizi di soccorso pubblico.

Il trasporto è gratuito solo per l'attivazione di emergenze cliniche. Se viene richiesto per condurre l'ospite a visite specialistiche la struttura può provvedere alla prenotazione ma l'onere resta a carico del familiare richiedente.

### **4.3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**

#### **4.3.1. Indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti**

La R.S.A. Padre Annibale Maria di Francia monitorizza le informazioni relative alla soddisfazione degli Utenti anche attraverso una procedura che prevede la compilazione da parte degli stessi di appositi questionari. La rilevazione del gradimento avviene su base mensile; annualmente viene elaborato un report finale.

### **QUESTIONARIO DI INDAGINE SUL SERVIZIO RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

Gentile Sig.re/Sig.ra,

Le chiediamo cortesemente di compilare questo semplice questionario che potrà, in forma anonima, introdurre nella apposita urna posta presso la nostra struttura.

Il Suo contributo sarà per noi un prezioso aiuto per migliorare il nostro servizio.

Voglia cortesemente esprimere il Suo giudizio barrando la casella corrispondente o il simbolo:

- 1) Da quanto tempo è ospite nella nostra struttura?



Meno di sei mesi  
Da 6 mesi ad 1 anno  
Oltre 1 anno

2) Quanto è soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute al Suo ingresso?

Moltissimo      Molto      Abbastanza      Poco      Per niente

3) Quanto è soddisfatto della assistenza medica ricevuta?

Moltissimo      Molto      Abbastanza      Poco      Per niente



4) Quanto è soddisfatto dell'assistenza del personale infermieristico?

Moltissimo      Molto      Abbastanza      Poco      Per niente



5) Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di fisioterapia?

Moltissimo      Molto      Abbastanza      Poco      Per niente



6) Quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza del personale ausiliario?

Moltissimo      Molto      Abbastanza      Poco      Per niente



7) Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di animazione?

Moltissimo      Molto      Abbastanza      Poco      Per niente



8) Quanto si ritiene soddisfatto del pasto?

Moltissimo      Molto      Abbastanza      Poco      Per niente



9) Quanto si ritiene soddisfatto della struttura ( arredi, palestra, servizi igienici ) ?

Moltissimo      Molto      Abbastanza      Poco      Per niente





10) Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di pulizia?

Moltissimo



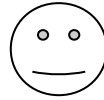
Molto



Abbastanza



Poco



Per niente



11) Suggerimenti:

.....  
.....

Dati statistici

Età .....

Sesso

Maschio

↑

Femmina ↓

**Grazie per la gentile collaborazione**

#### **GIORNATA TIPO PRESSO LA CASA DI CURA P. ANNIBALE DI FRANCIA**

**ORE 6,30** Sveglia. Il personale addetto provvederà all'igiene intima e personale dell'ospite, vestizione, e accompagnamento alla sala da pranzo per la colazione.

**Dalle 8,00 alle 9,30** prima colazione, successivamente somministrazione della terapia farmacologica ed esecuzione di indagini diagnostiche.

**Dalle 10,00 alle 11,30** gli ospiti vengono accompagnati a partecipare alle attività quotidiane:

- Trattamenti riabilitativi;
- Controlli e visite sanitarie anche all'esterno;
- Trattamenti sanitari di tipo infermieristico;
- Attività di terapia occupazionale;
- Attività di animazione.

**Dalle 12 alle 13** gli ospiti vengono accompagnati nelle sale da pranzo per il pranzo.

**Dalle 14 alle 15** riposo pomeridiano.

**Dalle 16,30 alle 17,30** animazione, TV, lettura, musica o altra attività anche esterna.

**Dalle 18,00 alle 19,00** cena.

**Alle 20,00** gli ospiti vengono accompagnati nelle proprie camere e preparati per il riposo notturno.

**Alle 22,30** riposo notturno.

## ALLEGATO 1

Casa di Cura P. Annibale di Francia s.r.l.  
V.le dei Pini, 53  
80131 Napoli

### QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Questo questionario è rivolto indistintamente a tutti gli operatori della Casa di Cura P. Annibale di Francia s.r.l. ed ha lo scopo di far conoscere alla Direzione il grado di soddisfazione del personale nei confronti della struttura e della sua organizzazione.

Il fine che si propone è quello di rendere tutti noi maggiormente consapevoli del nostro ruolo all'interno della struttura, facendoci riflettere sui risultati raggiunti, sui percorsi da fare e sugli obiettivi ancora da conseguire.

Alla fine del questionario è stato previsto uno spazio riservato alle vostre annotazioni personali (osservazioni, critiche, suggerimenti, lamentele, complimenti, ecc. ecc.).

La preghiera che vi rivolgiamo è di rispondere con la massima sincerità, ricordandovi che questo strumento non ha altro fine che quello di permettere a tutti noi di migliorare la qualità dei servizi resi e di costruire insieme un ambiente di lavoro sereno, dove si possa operare, in base alle proprie competenze e ruoli, con spirito di collaborazione.

Ringrazia anticipatamente, per la cortese collaborazione, e porge cordiali saluti.

*La direzione.*

➤ Nota: Il questionario è rivolto al personale della RSA e potrà essere consegnato in forma anonima o firmato.

#### 1. Da quanto tempo lavora in questo Ente?

Da meno di 1 anno	[ ]
Da 1 a 3 anni	[ ]
Da 3 a 5 anni	[ ]
Oltre 5 anni	[ ]

#### 2. Per quale motivo ha scelto di lavorare in una R. S.A. ? (indichi al massimo 2 risposte)

Si sente realizzato	[ ]
Viene riconosciuto il lavoro ben fatto	[ ]
Gli orari di lavoro sono compatibili alle sue necessità	[ ]
Le piace l'ambiente	[ ]
Trova collaborazione tra i colleghi	[ ]
Altro: specificare	[ ]

---

---

3. Secondo lei il dialogo e la comunicazione (passaggio di informazioni) tra i colleghi in questa struttura avvengono in misura:

molto soddisfacente [ ]  
 soddisfacente [ ]  
 abbastanza soddisfacente [ ]  
 insoddisfacente [ ]  
 Altro: specificare [ ]

---



---



---

4. Se ha risposto insoddisfacente alla domanda precedente, come ritiene che questo possa essere migliorato? (indicare 1 sola risposta)

Favorendo maggiormente le riunioni di lavoro [ ]  
 Lasciando ad ogni cambio turno le consegne scritte [ ]  
 Prevedendo che ad ogni cambio turno gli operatori si passino le consegne, sia per scritto che a voce [ ]  
 Altro: specificare [ ]

---



---



---

5. Esprima il suo grado di soddisfazione sui seguenti servizi:

SERVIZIO	molto soddisfatto	soddisfatto	abbastanza soddisfatto	insoddisfatto
Direzione/Amministrazione				
Assistenza Medica				
Assistenza Infermieristica				
Riabilitazione (Fisioterapisti)				
Animazione				
Responsabili di nucleo - O.S.S.				
Lavanderia - Guardaroba				
Manutenzioni				
Assist. (personale religioso)				

6. Come valuta la qualità dell'assistenza erogata?

SERVIZIO	Molto soddisfacente	soddisfacente	abbastanza soddisfacente	insoddisfacente
Cure generiche garantite agli ospiti				
Cura della persona (barbiere, parrucchiere)				
Attenzione all'abbigliamento degli ospiti				
Assistenza alle necessità fisiologiche degli ospiti				
Modi e tempi di mobilitazione degli ospiti				
Attenzione da parte del personale alla dignità degli ospiti ed alle loro esigenze di riservatezza ed intimità				

Attenzione da parte del personale al rapporto umano con gli ospiti durante gli interventi assistenziali				
Tempestività delle risposte alle richieste degli ospiti				
Modalità di accoglienza degli ospiti in struttura				
Qualità della relazione tra il personale e gli ospiti				
Qualità della relazione tra il personale ed i parenti				
Rapporto tra personale e volontari				

**7. Parlando di “gruppo di lavoro”, lei ritiene che sia:**

- Una perdita di tempo
- Un’ulteriore ed inutile forma di burocratizzazione del servizio
- Un momento di crescita individuale e collettiva
- Il modo per focalizzare i bisogni dell’ospite
- Altro: specificare

---



---



---

**8. Percepisce il fatto di essere componente di un gruppo? (indicare 1 sola risposta)**

- No, mi sento tagliato fuori dal contesto
- Sì, ma preferirei lavorare da solo
- Mi sento del tutto indifferente
- Sì, mi sento più propositivo e collaboro di più con i colleghi
- Sì, anche se mi è più facile “*non vedere*” le cose da fare aspettando che siano gli altri a farle
- Sì, mi sento maggiormente responsabilizzato sapendo che anche il mio parere è importante
- Altro: specificare

---



---



---

**9. Come si sente in merito al suo apporto al lavoro di gruppo?**

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Insoddisfatto

**10. Se ha risposto insoddisfatto alla domanda precedente, quali sono i motivi?**

- Non sono propositivo
- Le mie proposte non vengono accettate
- Non mi sento capito ed accettato dai colleghi
- Non mi faccio coinvolgere più di tanto dal lavoro



Altro: specificare

[ ]

11. Ha mai lavorato presso strutture analoghe alla nostra?

Sì [ ]

No [ ]

12. Se ha risposto sì alla domanda precedente, quale percezione ha avuto dell'organizzazione del lavoro in quelle strutture?

Molto soddisfacente [ ]

Soddisfacente [ ]

Poco soddisfacente [ ]

Insoddisfacente [ ]

Altro: specificare [ ]

---

---

---

13. A suo giudizio, quale dei seguenti tipi di gestione viene privilegiato nella nostra struttura?

[ ] Gestione orientata al compito (mirata esclusivamente sul fatto che gli operatori si attengano scrupolosamente al ciclo di lavoro prefissato, nel modo previsto e con l'efficienza prevista)

[ ] Gestione orientata all'uomo (mirata principalmente agli aspetti umani, costituendo gruppi di lavoro opportunamente scelti, che come obiettivo si pongono la qualità del servizio)

14. Come giudica il livello di organizzazione della nostra struttura?

Molto soddisfacente [ ]

Soddisfacente [ ]

Abbastanza soddisfacente [ ]

Insoddisfacente [ ]

OSSERVAZIONI:

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Indice degli argomenti

1.1 Obiettivi della Casa di Cura Padre Annibale di Francia	Pag. 2
1.2 La struttura	Pag. 3
1.3 La Gestione	Pag. 3
1.4 Servizi offerti	Pag. 4
2.1 Personale medico e di assistenza	Pag. 4
2.2 Ricovero in degenza ordinaria	Pag. 7
2.3 Servizio di assistenza sociale	Pag. 8
2.4 Volontariato	Pag. 8
2.5 Assistenza religiosa	Pag. 8
2.6 Servizi accessori e comfort	Pag. 8
2.7 Ingresso dei visitatori	Pag. 9
2.8 Modalità di accoglienza	Pag. 9
3.1 Diritti e doveri degli utenti	Pag. 10
4.1 Carta dei diritti e dei doveri	Pag. 10
4.2 Reclami	Pag. 10
4.3 Verifica degli impegni e adeguamento organizzati	Pag. 11
Giornata tipo presso la Casa di Cura P. Annibale di Francia	Pag. 13
Questionario per la rivelazione del grado di soddisfazione degli operatori	
Questionario di indagine sul servizio RSA	Pag. 14