

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“Sancta Maria Regina Pacis”

CARTA DEI SERVIZI

erogati dalla **Residenza Sanitaria Assistenziale “Sancta Maria Regina Pacis”**
sita in C. da Giardinelli s.n. – 72015 Fasano (BR)

La Parrocchia “**San Giovanni Battista**” con sede in Fasano (BR) Largo San Giovanni Battista 1, Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto e iscritto al n. 99 del Registro delle Persone Giuridiche del Tribunale di Brindisi, in persona del suo legale rappresentante, sacerdote Sandro Ramirez, domiciliato per la carica presso la sede della Parrocchia,

premess

- che la Parrocchia è proprietaria dell’immobile sito in Fasano (BR) alla C. da Giardinelli s.n.;
- che l’immobile è predisposto e adeguatamente attrezzato con mobili, apparecchiature, arredi e suppellettili, per essere adibito a Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani;
- che l’immobile adibito a RSA per anziani, denominata “*Sancta Maria Regina Pacis*”, ha una capacità ricettiva di n. 96 posti letto;
- che la gestione della predetta struttura è della Parrocchia di cui sopra;
- che la Parrocchia è in possesso di certificazione del Sistema di Gestione della Qualità Certiquality secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

adotta

ai sensi dell’art. 13 della Legge 8 novembre 2000 n. 328, dell’art. 5 lettera g e dell’art. 6 lettera c del Decreto Ministeriale 21 maggio 2001 n. 308, dell’art. 58 della Legge Regionale 10 luglio 2006 n. 19 e del Regolamento Attuativo Regionale n. 4/2007, **la seguente Carta dei servizi sociali erogati presso la struttura suddetta al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti.**

Nella presente Carta vengono definiti: **le finalità della struttura, i servizi erogati, i criteri per l’accesso, le modalità di funzionamento, le tariffe praticate con l’indicazione delle prestazioni comprese, le procedure per le emergenze sanitarie, le forme di partecipazione degli utenti** al fine di migliorare il servizio, **le procedure per contestazioni e ricorsi.**

Art. 1. *Struttura e finalità*

a. Struttura

La Parrocchia "SAN GIOVANNI BATTISTA" è proprietaria dell'immobile sito in C. da Giardinelli s.n. – Fasano (BR); ha predisposto e attrezzato la struttura con mobili, apparecchiature, arredi e suppellettili, per essere adibita a Residenza Sanitaria Assistenziale con capacità ricettiva di n. 96 posti letto; ha denominato la RSA "*Sancta Maria Regina Pacis*".

b. Finalità

La Parrocchia gestisce, senza alcuna finalità speculativa o scopo di lucro, i servizi di carattere socio-assistenziale, finalizzati alla promozione umana e sociale, al sostegno della famiglia, al mantenimento e al recupero delle residue capacità di autonomia degli ospiti. I servizi sono prestati, come all'art. 66 del Regolamento Regionale 4/2007, prevalentemente a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, del territorio, di entrambi i sessi ed in condizioni di bisogno che, anche a causa di affezioni limitanti in tutto o in parte la loro autonomia, non siano in grado di svolgere le azioni della vita quotidiana e mantenere le relazioni umane e sociali, senza l'aiuto di altri. Tali servizi vengono resi sia dai dipendenti della struttura, sia da professionisti ed esperti con contratti di prestazione d'opera.

Art. 2. *Servizi erogati*

a. Assistenza medica

La RSA riconosce la competenza dei medici di medicina generale dei singoli ospiti e la facoltà di ognuno di ricorrere alle cure di medici specialisti di fiducia.

La struttura mette a disposizione dell'ospite un Responsabile sanitario con compiti di: sovrintendere all'igiene generale della RSA ed ai servizi interni; curare gli interventi di profilassi medica d'urgenza per gli ospiti in relazione alle malattie generali ed ai disturbi tipici dell'età senile; svolgere attività di consulenza medica e dietetica; coordinare gli incontri di valutazione/verifica dei singoli ospiti al fine di promuovere ogni possibile intervento individualizzato mirante a migliorare la qualità della vita; curare il coordinamento con i Presidi Sanitari del territorio.

Nella RSA si provvede alla cura di malattie pregresse già stabilizzate su base cronica. Quando dovessero insorgere malattie acute e/o infettive e quando si rendesse necessario un trattamento terapeutico specializzato e continuo, gli ospiti vengono trasferiti presso l'Ospedale Civile o presso altra struttura sanitaria specializzata.

La RSA concorda nel contratto individuale la modalità del pagamento dei ticket, dell'acquisto di medicinali non mutuabili, delle prestazioni specialistiche ed ospedaliere e dei trasferimenti che per queste si dovessero rendere necessari.

b. Servizio di valutazione geriatrica

All'ingresso in RSA viene effettuata una valutazione multidimensionale da parte del Responsabile sanitario, il Direttore di struttura e l'assistente sociale. Nel caso di ospiti contrattualizzati con la ASL l'Unità si avvale della Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano redatta dall'Unità di Valutazione Multidimensionale del Distretto socio-sanitario di appartenenza. Obiettivo precipuo del servizio è quello di

individuare, in ingresso, le capacità residue del singolo ospite e di progettare ed attuare con competenza e specificità, a più riprese durante la permanenza, un piano individuale di interventi, interdisciplinari coordinati e continuativi, migliorativi della qualità della vita sia individuale che comunitaria.

c. Servizio infermieristico

Per le prestazioni di carattere infermieristico è costantemente disponibile personale, abilitato a termini di legge, tenuto a: istituire ed aggiornare le cartelle sanitarie degli ospiti; consultare in caso di necessità il medico competente; prestare, su prescrizione medica, le cure necessarie; richiedere una adeguata dotazione di medicinali e presidi sanitari occorrenti; provvedere alla somministrazione ad ogni singolo paziente dei medicinali, come da prescrizione medica; organizzare, in caso di necessità e su disposizione del medico di medicina generale, il trasporto in ospedale; accertare che l'ospite segua la dieta prescritta dal medico; avvisare tempestivamente il Responsabile sanitario della RSA in caso di pericolo di vita e/o di gravi infermità dell'ospite.

Il servizio infermieristico è garantito nell'arco dell'intera giornata con un organico a norma degli standards strutturali organizzativi istituiti con la Legge Regionale 10/07/2006, n. 19 e regolamentati con il Regolamento Regionale n. 4 del 18/01/2007 e successive modificazioni. È assolutamente vietata qualsiasi forma di assistenza infermieristica praticata da persone non autorizzate dal Responsabile sanitario.

d. Servizio assistenziale

Il personale di assistenza, dotato di specifica professionalità ed esperienza, con una presenza costante nella giornata, in relazione alle indicazioni del personale infermieristico e medico, si occupa dell'igiene, della pulizia personale e dell'assistenza in generale degli ospiti; provvede al bagno/doccia degli anziani almeno una volta a settimana, rifà i letti, mantiene l'ordine e la pulizia negli armadi, assiste gli anziani durante i pasti, aiutando fattivamente coloro che non sono autosufficienti.

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco dell'intera giornata con un organico a norma degli standards strutturali organizzativi istituiti con la Legge Regionale 10/07/2006, n. 19 e regolamentati con il Regolamento Regionale n. 4 del 18/01/2007 e successive modificazioni.

e. Servizio di riabilitazione

È operante nella struttura un servizio di riabilitazione curato da operatori, dotati di specifica professionalità ed esperienza, mirante espressamente al miglioramento delle condizioni di motilità globale e di funzionalità degli arti degli ospiti, colpiti da specifiche patologie neurologiche e/o ortopediche; il servizio di riabilitazione interviene anche attraverso attività di "ginnastica dolce" svolta in piccoli gruppi, dopo aver accertato le condizioni psico-fisiche dell'ospite, mediante specifica certificazione medica.

f. Servizio di assistenza sociale e di animazione

La struttura dispone al suo interno di un servizio di assistenza sociale, per compiti specifici di coordinamento e di collaborazione unitaria degli interventi dei singoli operatori, al fine di agevolare la vita e la permanenza degli ospiti nella RSA, dialogando con loro, individuando i loro bisogni, agevolando e rendendo il più gradevole possibile la loro permanenza, organizzando e/o coordinando anche attività ricreative, culturali e feste a tema, mantenendo vivo il rapporto con le famiglie, con i parenti degli ospiti, con gli specialisti e con le risorse umane del territorio.

g. Servizio di pulizia generale

La RSA dispone di personale per le pulizie di tutti gli ambienti della struttura adibiti alle diverse attività: stanze di degenza, servizi igienici di camera, servizi comuni, corridoi, uffici, sala medica, sala refettorio, cucina, palestra, sala riunioni, cappella, scale, ambienti riservati alla Direzione della RSA, ambienti riservati al soggiorno quotidiano degli ospiti ed alla animazione socio-culturale. Il personale provvede inoltre alla pulizia dei vetri interni ed esterni, alla pulizia delle scale interne ed esterne, alla pulizia dei balconi e della terrazza attrezzata, alla pulizia dei vani caldaia, terrazze, depositi, lastrico solare e intercapedini. La RSA dispone inoltre di personale per la cura e pulizia delle aree verdi e del parcheggio all'esterno della struttura.

h. Servizio di ristorazione

La struttura garantisce la presenza di operatori, dotati di specifica professionalità, addetti alla ristorazione. La RSA si occupa dell'acquisto, dello stoccaggio e della conservazione delle derrate alimentari; si adegua al dettato di Legge (HACCP) a riguardo dell'approvvigionamento delle materie prime, della preparazione dei cibi, della somministrazione, della conservazione, della refrigerazione, dello scongelamento e di ogni altra norma che garantisca il massimo livello di igiene della cucina. L'acquisto dei prodotti è effettuato con frequenza tale da assicurare la più recente fabbricazione. Agli ospiti la struttura fornisce colazione mattutina (latte, latte e caffè, the, marmellata, panini/biscotti/fette biscottate), pranzo (un primo piatto con opzione, un secondo con opzione, contorno, frutta, pane, acqua e vino; la domenica e nei giorni festivi si prevede anche il dolce o il gelato e il caffè per chi può assumerlo), merenda (the, yogurt, succo di frutta, biscotti) e cena (identica composizione di portate del pranzo, ma con differente quantità e caratteristiche) secondo le esigenze alimentari degli ospiti ed in funzione della dieta alimentare personalizzata, suggerita dal Responsabile sanitario della RSA. La struttura garantisce anche il festeggiamento di ricorrenze particolari, su richiesta dell'ospite o dei parenti, durante il momento conviviale offrendo il dolce o la torta. Per quanto attiene al menù, è prevista la rotazione mensile e semestrale e l'utilizzo di prodotti di stagione locali.

Il menù giornaliero viene predisposto con la consulenza del dietologo e del medico; ed è reso noto a tutti gli ospiti mediante esposizione in bacheca, con possibilità di opzione. Le diete particolari devono essere giustificate da precise prescrizioni del dietologo. La colazione viene servita negli ambienti di soggiorno degli ospiti, mentre il pranzo e la cena sono serviti in sala da pranzo, eccezion fatta per gli ospiti meno autonomi il cui cambio continuo di diversi ambienti nella giornata potrebbe compromettere l'equilibrio psico-fisico. In casi particolari può essere autorizzato anche il servizio in camera.

i. Assistenza religiosa

La RSA dispone di una Cappella, dove è possibile la preghiera sia personale che in piccoli gruppi. L'assistenza religiosa è assicurata dalla comunità parrocchiale, che si serve di sacerdoti, di religiose e di laici appositamente incaricati per animare i momenti di preghiera quotidiana e la liturgia domenicale.

La RSA garantisce anche parità di trattamento agli Ospiti di confessioni religiose diverse da quella cattolica, nel rispetto della libertà individuale.

l. Servizio di lavanderia e di guardaroba

La RSA richiede che su ogni capo di biancheria personale sia apposto un segno di riconoscimento concordato con il Direttore. Mette a disposizione dell'ospite un servizio

guardaroba, lavanderia, rammendo e stireria per la roba personale; provvede, inoltre, alla cura settimanale dei cambi di biancheria personale, da bagno e da letto. La biancheria da lavare viene ritirata con sistematicità, da parte del personale incaricato dell'assistenza dell'ospite, in rapporto alle esigenze igieniche quotidiane.

m. Servizio di cura della persona

La RSA offre agli ospiti i servizi del barbiere, del parrucchiere per signora e del podologo, come disciplinato nel Regolamento Interno della RSA. Resta sempre la possibilità per l'ospite di usufruire di servizi esterni, cui possono provvedere personalmente i familiari, previamente concordati con il Direttore della RSA. Il Direttore si impegna anche a regolamentare i tempi e le modalità di fruizione.

n. Servizio telefonico

Il servizio telefonico è garantito a mezzo di impianto centralizzato, collegato con la sala da pranzo, le sale comuni di piano, i singoli piani di soggiorno degli ospiti e le stanze. L'ospite può ricevere chiamate telefoniche esterne; le chiamate dalla RSA verso l'esterno sono a carico dell'ospite. Nella RSA è installato, inoltre, nella portineria un apparecchio telefonico, che può essere utilizzato sia da parte degli ospiti che dei parenti, per telefonate verso l'esterno.

o. Servizio radiotelevisivo

Nella stanza di ogni ospite è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi, da usare compatibilmente con le esigenze dei singoli ospitati nella stanza. In ogni sala comune è a disposizione un apparecchio televisivo. La RSA è fornita di un locale adibito a sala riunioni e attrezzato per una utilizzazione di carattere multimediale.

Art. 3

Accesso ai servizi

a. Documentazione e procedure per l'ammissione dei contrattualizzati con ASL e privati

Tutti gli ospiti interessati all'ingresso nella RSA, dopo un colloquio iniziale mirante a conoscere la sua situazione socio-sanitaria, devono produrre la seguente documentazione al Direttore della RSA:

- Documento valido di identità;
- Codice Fiscale – Tessera Sanitaria;
- Certificato di nascita;
- Certificato di residenza;
- Documentazione attestante il proprio stato di salute (esami schermografici, clinici, neuro-psichiatrici);
- Eventuale fotocopia della cartella clinica relativa all'ultimo ricovero;
- Certificato di Invalidità.

Per gli ospiti che intendono entrare nella lista di attesa per occupare i posti della RSA contrattualizzati con la ASL, gli stessi dovranno recarsi presso l'ufficio P.U.A. (Porta Unica di Accesso) per consegnare la domanda d'ingresso.

La ASL, acquisita e verificata l'idoneità dell'ingresso, redige e invia alla RSA la seguente documentazione:

- Autorizzazione al ricovero;

- Verbale dell'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) della ASL di appartenenza, corredata dalla SVaMA (Scheda di Valutazione Multidimensionale della persona Anziana);
- PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato) prodotto dall'UVM territoriale;
- Modello C di autorizzazione all'ingresso.

Il Direttore, accolta la domanda con la certificazione allegata, accertata la possibilità di adattamento della persona alla vita comunitaria, verificata l'inesistenza di patologie fisiche e psichiche eventualmente ostative alla vita comunitaria, procede all'ammissione con la sottoscrizione del Contratto Individuale e dell'ulteriore modulistica interna.

L'ingresso deve avvenire entro i 15 giorni successivi alla convocazione da parte del Direttore.

b. Condizioni per l'ingresso

Al momento dell'ingresso, il soggetto interessato, o chi garantisce per lui, è tenuto a: esaminare la presente *Carta dei Servizi* della RSA e a rilasciare idonea dichiarazione di espressa accettazione del suo contenuto; concordare la decorrenza del pagamento della retta e le modalità relative, mediante sottoscrizione di regolare "contratto individuale"; fornire al Direttore con precisione, oltre ai propri dati anagrafici, i nomi e gli indirizzi dei parenti e dei conoscenti a cui potersi rivolgere in caso di necessità; sottoscrivere in un modulo apposito la propria dichiarazione circa il trattamento dei dati personali.

L'ospite, all'atto dell'ingresso, deve disporre di un corredo personale sufficiente.

c. Sistemazione nella RSA

L'assegnazione della camera sarà effettuata ad insindacabile giudizio del Direttore della RSA. Lo stesso si riserva la facoltà di trasferire l'ospite in altra camera, tenendo presente, come principio d'ordine generale, le esigenze di vita comunitaria, le condizioni fisiche ed il grado di autosufficienza.

La camera assegnata è completamente arredata; è fornita di bagno ed è predisposta per essere condivisa con un altro ospite della RSA.

d. Impegni e responsabilità derivanti dall'ingresso

L'ospite si impegna a: non tenere animali o vasi sui davanzali e nella camera; non stendere alle finestre o sui balconi capi di biancheria o altro, essendo questo servizio demandato esclusivamente all'attività dei servizi della RSA; osservare costantemente e con scrupolo le regole d'igiene dell'ambiente; mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti, gli arredi e le apparecchiature di cui è fornito; segnalare al personale di piano l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature esistenti; consentire al personale addetto di entrare nell'alloggio per provvedere alle pulizie, ai controlli e alle riparazioni; non fumare in tutti gli ambienti interni della RSA; non utilizzare apparecchi audiovisivi in contrasto con gli orari consentiti dalla RSA o comunque con modalità tali da arrecare disturbo alla tranquillità degli altri ospiti.

L'ospite è tenuto a risarcire alla RSA i danni arrecati alla struttura o all'arredo per propria incuria o trascuratezza.

La RSA non è assolutamente responsabile degli oggetti e dei valori esistenti nelle camere e, salvo che non sia stata espressamente investita della custodia da parte dell'ospite, non risponde di possibili furti o smarrimenti. Gli ospiti possono, perciò, affidare al Direttore in deposito infruttifero somme e valori, che restano sempre a loro completa disposizione, ricevendone regolare ricevuta.

Art 4

Modalità di funzionamento dei servizi

a. Orari

L'ospite gode della massima libertà, salvo le limitazioni imposte dallo stato di salute; esse sono di esclusiva competenza del medico curante, da cui dipende ogni consequenziale indicazione. L'ospite può, compatibilmente con le condizioni di salute, con le disposizioni orarie dettate dal Direttore della RSA e con il parere espresso dei parenti, entrare, uscire e ricevere visite durante la giornata, evitando scrupolosamente di turbare l'ordine e la quiete della RSA e di recare disturbo agli altri ospiti, specialmente nelle ore di riposo.

b. Relazioni all'interno della RSA

Gli ospiti hanno diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto dei loro indirizzi religiosi e politici; impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà. Dovranno osservare le regole di igiene comune e personale, comportarsi in ogni circostanza secondo le regole del buon vivere civile. Dovranno altresì rispettare il riposo dei compagni di stanza, curando di non arrecare il minimo disturbo in ogni circostanza.

Gli ospiti devono adeguarsi alle decisioni del Direttore nell'interesse generale della collettività. Il Direttore della RSA potrà richiamare l'ospite al rispetto delle norme eventualmente violate, prima oralmente, poi nella forma scritta. Dopo un secondo richiamo scritto, il Direttore potrà prendere gli opportuni provvedimenti.

I rapporti fra il personale della RSA e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione. L'ospite, nel caso in cui debba avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempimenti nel servizio, deve rivolgersi al Direttore.

c. Organizzazione della giornata

L'ospite può dedicarsi ad attività occupazionali sia all'esterno che all'interno della RSA, compatibilmente con le esigenze collettive. L'ospite può usufruire delle strutture ricreative comuni: palestra, biblioteca, sala riunioni, TV. L'ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che riterrà più opportuno. Potrà occuparsi di attività ricreative, culturali e di quant'altro spontaneamente scelto, purché non in contrasto con l'andamento della RSA e delle disposizioni relative al suo generale funzionamento. Potrà, sentito il parere degli obbligati o referenti, uscire e rientrare liberamente, rispettando però gli orari dei pasti e della chiusura serale, variabile secondo le stagioni.

d. Assenza

L'ospite che desidera assentarsi per qualche giorno dovrà darne comunicazione preventiva al Direttore della RSA, precisando il periodo di assenza.

e. Dimissioni

Un ospite della RSA può essere dimesso:

1. per una sua esplicita richiesta, da presentarsi in forma scritta al Direttore, con preavviso minimo di quindici (15) giorni;
2. per decisione del Direttore, qualora l'ospite, malgrado ripetuti richiami, conservi una condotta riprensibile nel contegno e nei modi, con atti ed espressioni di disturbo e di violenza, tali da arrecare pregiudizio alla comunità e agli altri ospiti.

f. Decesso

In caso di decesso dell'ospite il Direttore della RSA redige un verbale alla presenza dei parenti o di due operatori, nel quale sono elencati i valori e gli oggetti di proprietà del defunto. I beni rivenienti saranno custoditi a cura del Direttore della RSA in attesa di essere consegnati, in ossequio alle Leggi vigenti, agli eredi, i quali saranno tenuti a saldare gli eventuali conti rimasti in sospeso.

Art. 5

Tariffe praticate

a. Determinazione della retta

L'importo della retta mensile a carico dell'ospite della RSA contrattualizzato e/o dei suoi familiari è stabilito in base alle tariffe di riferimento regionale per i servizi residenziali per gli anziani, in particolare per le Residenze Sanitarie Assistenziali di fascia alta, approvate dalla Giunta Regionale della Puglia. La tariffa regionale giornaliera determinata dalla Regione Puglia con Delibera della Giunta Regionale n. 2866 del 20/12/2010 è di € 92,90.

Alla determinazione della tariffa contribuiscono due voci: la quota socio-assistenziale e la quota sanitaria. La quota socio-assistenziale a carico dell'Ospite che occupa un posto letto contrattualizzato con la ASL di Brindisi, ammonta ad €1.420,00 mensili; la restante quota sanitaria è a carico della ASL di Brindisi.

Eventuali mutamenti, da comunicare preventivamente agli ospiti, possono essere determinati soltanto da intervenute variazioni nell'assistenza alberghiera o da rideterminazioni delle tariffe ad opera della Giunta Regionale della Puglia.

Per i non contrattualizzati, fatta salva la quota sanitaria prevista dalla Legge Regionale, si concorderà la quota socio-assistenziale. La retta dà diritto al vitto, all'alloggio e a tutti i servizi generali e collettivi, inclusi i servizi di cura della persona come nell'art. 2 comma m.

b. Pagamento della retta

Gli importi stabiliti devono essere versati al Direttore Amministrativo della RSA a mensilità anticipate, entro la prima decade di ogni mese e generalmente senza possibilità di frazionamento. A titolo di garanzia circa il regolare versamento delle rette, al momento dell'ingresso, l'ospite e/o gli obbligati si impegnano a versare un deposito cauzionale infruttifero come da contratto individuale. È preferibile che il pagamento della retta di degenza sia "tracciabile" (tramite bonifico bancario, assegno, vaglia postale, ...).

c. Situazioni particolari

Sarà applicata la metà della retta mensile qualora, entro la prima quindicina del mese, si verificano il decesso o le dimissioni dell'ospite; se si verificano dal sedicesimo giorno, sarà applicata l'intera retta mensile. Qualora la retta non fosse corrisposta nei termini prescritti, trascorso un termine di tolleranza di 30 giorni, si adiranno le ordinarie vie legali di recupero delle somme.

L'ospite che si assenti per ricovero ospedaliero per un periodo superiore ai cinque giorni interi consecutivi ha diritto, a partire dal sesto giorno, alla riduzione della retta per la parte relativa al vitto nella misura del 30% della quota giornaliera socio-assistenziale. Superati i 20 giorni di ricovero ospedaliero, l'ospite contrattualizzato con la ASL sarà ritenuto dimissionario come da disposizioni della ASL. In tal caso, il richiedente dovrà riattivare la procedura di ingresso presso gli uffici della P.U.A..

Gli ospiti non contrattualizzati, invece, continueranno a conservare il posto salvo richiesta di dimissioni con riduzione della retta giornaliera precedentemente descritta. Nel caso, invece, voglia rinunciare all'ospitalità, dovrà darne avviso almeno quindici (15) giorni prima al Direttore della RSA.

Art. 6

Forme di partecipazione degli utenti

a. Partecipazione

Il Direttore della RSA assicura la partecipazione dei familiari nelle forme dell'assemblea e della richiesta del grado di soddisfazione secondo le norme della certificazione del Sistema di Gestione della Qualità.

b. Assemblea dei parenti

Il Direttore si impegna, almeno una volta all'anno, a convocare l'assemblea dei parenti per le verifiche dei servizi prestati.

Art. 7

Procedure per contestazioni e ricorsi

L'ospite, che avesse motivi per lamentarsi di qualche servizio prestato, è tenuto a farne segnalazione al Direttore della RSA, per permettere una tempestiva presa d'atto del disservizio e procedere ad una sua soluzione.

Nel caso volesse presentare istanza scritta del disservizio, il Direttore si impegna:

- a fornire apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- ad effettuare la registrazione cronologica del reclamo su un apposito registro dei reclami;
- a rilasciare una ricevuta di consegna del reclamo;
- a dare risposta scritta entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione.

Art. 8

Procedure in caso di malattie infettive o altre emergenze sanitarie

In caso di situazioni emergenziali di carattere sanitario, in ottemperanza alle disposizioni legislative nazionali e regionali e alle indicazioni delle altre autorità sanitarie competenti (ASL, Comune, ...), la RSA si impegna a redigere specifici protocolli possibilmente concordati con il SISP della ASL di competenza, per garantire il diritto alla salute degli ospiti, degli operatori e dei visitatori.

Questi protocolli saranno tempestivamente comunicati ai parenti degli ospiti per quanto di loro competenza.

Fasano, 1 novembre 2021