



## **CARTA DEI SERVIZI**

RSA

“VILLA DEGLI ANGELI”

# Carta dei Servizi

**Redatta in conformità:**

**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”.**

**Linee guida N. 2/1995 – Ministero della Sanità “attuazione della carta dei servizi del servizio sanitario nazionale”.**

**Circolare del Ministero della Sanità prot. n. 100/scps/21.12833 del 30 settembre 1995 “adozione della carta dei servizi sanitari”.**

**Deliberazione Regione Campania n. 369 del 23 marzo 2010 – Linee guida per la carta dei servizi sanitari.**

**REDATA IN CONSULTAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA E ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEGLI UTENTI.**

<b>Redazione</b>	<b>Controllo</b>	<b>Approvazione</b>
<i>Responsabile Gestione Qualità</i>	<i>Direttore Sanitario</i>	<i>Legale Rappresentante</i>



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Indice**

1. CHI SIAMO.....	3
2. I NOSTRI OBIETTIVI.....	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
4. ORGANIGRAMMA.....	7
5. INFORMAZIONI, ORARI E COSTI.....	8
6. MODALITÀ DI ACCESSO.....	10
7. PERSONALE MEDICO E PARAMEDICO.....	12
8. SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	15
9. RACCOLTA SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI.....	15
10. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DELLE LORO FAMIGLIE.....	15
11. ASSISTENZA RELIGIOSA.....	16
12. SERVIZI ACCESSORI.....	16
13. SERVIZI RICREATIVI.....	17
14. PRIVACY.....	17
15. MISURE DI PREVENZIONE ANTI PANDEMICHE.....	17
16. STANDARD DI QUALITA' E MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....	17
17. OBIETTIVI.....	18
Fattori, Indicatori e Standard di Qualità per ogni fase dell'esperienza del Ricovero.....	18
18. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ.....	20



## ***CARTA DEI SERVIZI***

### **1. CHI SIAMO**

La società Emme Due si è costituita con atto notarile del 25.01.1995 e ha iniziato a svolgere l'attività a partire dal 20.07.1995.

Un presidio extraospedaliero che offre a persone adulte non autosufficienti non assistibili a domicilio o in altri *setting* assistenziali di maggiore o minore intensità, trattamenti prevalentemente di carattere sanitario, tutelare, assistenziale ed alberghiero.

I servizi erogati consistono in assistenza di base diurna e notturna rispondente ai livelli stabiliti dalla vigente normativa regionale, organizzata e formulati dagli operatori coinvolti nei reparti.

Dal mese di novembre 2012 si è provveduto ad una trasformazione della società da s.a.s. a s.r.l.

La società EMME DUE S.r.l. da novembre 2022 gestisce la RSA per adulti non autosufficienti con disabilità fisiche psichiche e sensoriali (RD3) denominata "Villa Degli Angeli" con ricettività di n. 20 posti letto.

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Degli Angeli" è autorizzata ad esercitare l'attività sanitaria con Decreto del Comune di Sessa Aurunca (CE) n° 39145 del 17.11.2022.

La professionalità e la competenza maturata nello specifico settore è ampiamente riconosciuta in tutta la Regione Campania e nelle Regioni limitrofe.

A tale scopo la società EMME DUE S.r.l. ha implementato e gestisce un Sistema di Gestione Qualità aziendale secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, un Sistema di Gestione Ambientale aziendale secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 14001:2015 ed un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro ai sensi della UNI ISO 45001:2018.

Con cadenza annuale gli ispettori di un Ente Terzo verificano che il Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza siano sempre mantenuti negli standard previsti dalle Norme di riferimento.

Dal 2021 la società EMME DUE ha implementato e gestisce un **Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/01** e ha istituito un **ODV** (Organismo di Vigilanza) per la sorveglianza e la conformità al modello.

La struttura è attrezzata per ospitare:

- 20 posti letto autorizzati in regime RD3 - adulti non autosufficienti con disabilità psichiche, fisiche e sensoriali.



## ***CARTA DEI SERVIZI***

Ad oggi la RSA “Villa Degli Angeli” eroga, le seguenti prestazioni:

- ✚ Assistenza infermieristica;
- ✚ Fisioterapista;
- ✚ Assistenza medica di medicina generale;
- ✚ Assistenza medica specialistica;
- ✚ Supporto psicologico;
- ✚ Servizio di lavanderia;
- ✚ Servizio di ristorazione;
- ✚ Servizio socio-assistenziale.

## **2. I NOSTRI OBIETTIVI**

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Villa Degli Angeli” ha adottato un modello organizzativo e gestionale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, che stabilisce i criteri per un corretto svolgimento di tutte le attività aziendali.

La Direzione, consapevole da tempo di operare in un campo in cui, da un lato i bisogni degli ospiti sono particolarmente importanti e critici e, dall’altro, si sono evolute le normative di riferimento specifiche e le conseguenti necessità di adeguamento, ha deciso di istituire un Sistema di Gestione della Qualità con la ferma convinzione che gli obiettivi da raggiungere sono:

- pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dell’ospite/paziente;
- il continuo miglioramento del servizio;
- l’efficienza nella prestazione del servizio.

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri; adeguandosi costantemente ai requisiti cogenti e contrattuali.



## ***CARTA DEI SERVIZI***

Le esigenze e le aspettative del Paziente/Ospite vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del Ospite/Paziente.

L'applicazione del Sistema di Gestione della Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la Politica per la Qualità, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La RSA "Villa Degli Angeli" nell'espletamento delle sue attività si ispira ai principi fondamentali espressi nel DPCM del 27/01/94 enunciante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Diritti dell'utente/ospite:

#### ***Tutela dei Diritti***

La struttura si impegna a tutelare in ogni caso i diritti dei cittadini-utenti-ospiti, prestando una maggiore attenzione alle minoranze.

#### ***Uguaglianza***

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

#### ***Imparzialità***

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella struttura.



## ***CARTA DEI SERVIZI***

### ***Continuità***

Ai cittadini è assicurata la continuità qualitativa, quantitativa e la regolarità dei servizi.

### ***Diritto di scelta***

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario Nazionale, può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata prescelta.

### ***Partecipazione***

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

### ***Efficienza ed efficacia***

Il servizio è erogato in maniera da garantire l'efficienza e l'efficacia e la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### ***Partecipazione dell'utente***

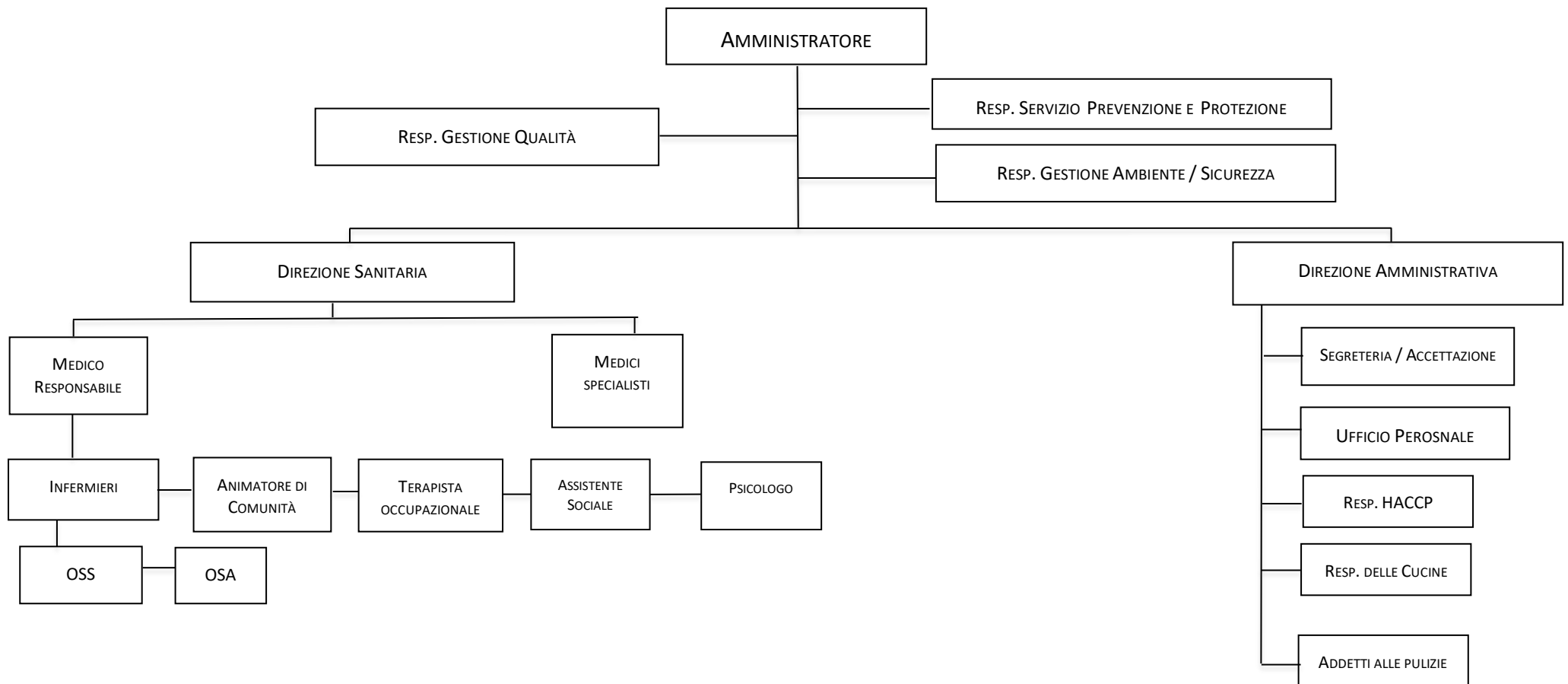
per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, il diritto d'accesso alle informazioni che riguardano l'utente, per garantire il diritto di formulare segnalazioni, suggerimenti per il miglioramento ed esprimere la propria valutazione circa la qualità del servizio ricevuto.



# CARTA DEI SERVIZI

## 4. ORGANIGRAMMA

Per assicurare che quanto promesso sia effettivamente mantenuto la Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Degli Angeli" ha deciso di riorganizzare ed inquadrate tutte le figure operanti al proprio interno in modo che chiunque sappia quali sono i propri compiti e le proprie responsabilità.





## ***CARTA DEI SERVIZI***

**Legale Rappresentante:**  
**Responsabile Amministrativo:**  
**Direttore Sanitario:**

**Signora Iwona Barbara Garczynska**  
**Dott. Andrea Bertolino**  
**Dott. Giovanni Izzo**

### **5. INFORMAZIONI, ORARI E COSTI**

#### **INFORMAZIONI**

L'orario di apertura degli uffici è dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18:00 ed il sabato dalle 09:00 alle 13:00.

#### **INFORMAZIONI PER IL RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE**

Gli orari per il rilascio della documentazione all'ospite o al familiare munito di delega e documento di riconoscimento sono tutti i giorni (tranne sabato e domenica) dalle ore 10:00 – 12:00 e dalle 15:00 - 17:00.

#### **ORARI DI VISITE E COLLOQUI**

Orario di visite: tutti i giorni dalle ore 10:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00.

In caso di necessità i familiari possono accedere alla struttura durante tutto il giorno e la notte, compatibilmente con le esigenze di assistenza e cura degli ospiti.

È possibile effettuare il colloquio con gli operatori dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00.

#### **ORARIO SERVIZIO MENSA**

Il servizio mensa resterà in funzione, per la colazione dalle ore 8,00 alle ore 9,30 e rispettivamente per il pranzo e cena, dalle ore 12,00 alle ore 13,00 e dalle 17,30 alle 18,30.

#### **ORARIO SERVIZIO PULIZIA DELLE CAMERE**

Il servizio di pulizia delle camere è eseguito giornalmente.

#### **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con bancomat, con assegno, con vaglia postale o con bonifico.



## ***CARTA DEI SERVIZI***

### **SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

Il pagamento della retta dà diritto di godere del vitto, dell'alloggio, dell'assistenza sociosanitaria, infermieristica, delle prestazioni di consulenza specialistica e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti; inoltre consente la partecipazione a tutti i progetti e programmi terapeutico-riabilitativi e di animazione posti in essere dall'organizzazione.

Più in particolare:

- possibilità di scelta tra pietanze diverse secondo i menù predisposti dalla struttura;
- merenda;
- climatizzazione estiva;
- lavaggio e stiratura indumenti e biancheria ospiti;
- manutenzione (rammendatura) indumenti;
- gite;
- utilizzo del telefono cordless.

### **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

Restano escluse dall'ammontare della retta corrisposta:

- Onorari e compensi per prestazioni richieste dall'utente o dai suoi familiari (visite specialistiche, visite mediche effettuate da professionisti non convenzionati) non fornite direttamente dalla struttura;
- le prestazioni di trasporto a mezzo ambulanza a presidi socio-sanitari pubblici o privati, ancorché disposte dal personale medico della struttura;
- le forniture di protesica in genere;
- le eventuali spese funebri;
- servizi di podologia curativa;
- servizi di parrucchiere (shampoo, taglio, messa in piega).

### **OGGETTI PERSONALI**

La struttura è dotata di cassaforte per poter custodire oggetti di valore e beni personali dell'ospite.

Tuttavia, si declina da ogni responsabilità su eventuali sottrazioni di oggetti di valore e non se non affidati al personale preposto.

### **ASSISTENZA MEDICA:**

L'assistenza medica è garantita dal Medico di base scelto autonomamente dall'ospite e/o dai familiari, come se l'utente si trovasse al proprio domicilio, alle condizioni previste per la generalità dei cittadini, così come stabilito nell'ambito dell'Accordo Collettivo in Vigore (DPR270/2000). La Presenza del MMG all'interno della struttura sarà organizzata e coordinata in rapporto alle esigenze assistenziali. La RSA offre inoltre il servizio del cambio medico curante qualora l'utente decidesse di trasferire il proprio domicilio presso "Villa degli Angeli" (pratica consigliata).



## ***CARTA DEI SERVIZI***

Al medico curante compete la responsabilità terapeutica, comprese le richieste adottate in caso di possibile pregiudizio per l'incolumità dell'ospite stesso, previa prescrizione medica, da registrarsi nella cartella clinica con l'obbligo di informazione ai parenti.

La Residenza avrà cura di prenotare tutte le visite e gli esami richiesti dal MMG.

La Struttura può avvalersi della consulenza di medici specialisti esterni convenzionati con il S.S.N. secondo le modalità ed i limiti previsti dalla normativa del S.S.N. e regionale per la generalità dei cittadini.

### **EMERGENZA SANITARIA:**

Nei giorni prefestivi e festivi (dalle ore 10.00) e durante le ore notturne (dalle ore 20.00 alle ore 8.00) l'assistenza medica viene garantita dal servizio di Guardia Medica e/o dal 118.

## **6. MODALITÀ DI ACCESSO**

L'accettazione dell'ospite avviene previa verifica della disponibilità ricettiva della struttura, potrebbe essere necessario aspettare in una Lista d'Attesa.

L'ospite deve essere accolto con la massima cortesia ed invitato ad attendere il suo turno, in base all'ordine di arrivo.

Dal principio l'ospite o i familiari, se il diretto interessato non può a causa del suo stato di salute, devono compilare il modulo "*Autorizzazione al ricovero*".

Il modello è costituito da una prima parte dove si appongono i dati anagrafici dell'ospite ed una seconda parte in cui il parente o chi ha la delega per la firma si impegna a sottoscrivere ed approvare il Regolamento generale della struttura, corrispondere il pagamento della retta mensile, versare eventuali extra, esonerare l'Amministrazione da ogni responsabilità circa allontanamenti arbitrari ed eventi clinici o traumatici che dovessero accidentalmente verificarsi in danno dello stesso.

Compilata l'autorizzazione al ricovero l'ospite è invitato a leggere, sottoscrivere ed approvare il "*Regolamento Generale RSA Villa Degli Angeli*", che gli verrà consegnato in copia, in esso vi sono 34 articoli divisi in V (cinque) titoli: Titolo I "Disposizioni generali in materia di orari"; Titolo II "Regole generali di condotta degli ospiti della struttura"; Titolo III "Obblighi"; Titolo IV "Disposizioni generali in materia di pagamento del canone e di risoluzione del rapporto"; Titolo V "Disposizioni Finali".



## ***CARTA DEI SERVIZI***

Una copia del “Regolamento Generale RSA Villa Degli Angeli” è affisso in bacheca.

Dopo il ”Regolamento Generale”, l’ospite, o chi per esso, è invitato a leggere e sottoscrivere l’ “Informativa e Consenso al trattamento dei dati personali” ai sensi del Regolamento UE sulla Privacy (2016/679) e del Codice Privacy (D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni).

A questo punto il nominativo e i dati del paziente vengono riportati nel “Registro” della struttura. Il registro è in forma cartacea.

Eventuali uscite temporanee del paziente sono gestite mediante il modulo “Foglio di Uscita temporanea” (MOD-ACT08).

Terminato il periodo di ricovero il paziente viene dimesso mediante il modulo “Dimissioni Paziente”, nel modulo vengono indicati i dati del tutore/amministratore o familiare che si assume la responsabilità di prendere sotto la propria custodia il familiare o l’affidato.

Al fine di garantire un’adeguata informazione dei propri utenti, la Residenza Sanitaria Assistenziale “Villa Degli Angeli” si avvale di una serie di strumenti di comunicazione quali:

- targhe ed indicazioni per facilitare l’accesso alla Struttura;
- Organigramma nominale per facilitare la comunicazione dell’utente con quanti operano all’interno della struttura;
- Carta dei servizi per garantire la completezza e la facilità di accesso alle informazioni.

Il personale, altresì, è stato particolarmente sensibilizzato alla *customer satisfaction* ed è sempre disponibile a fornire le informazioni richieste eventualmente dall’utente.

### **LISTA DI ATTESA**

Il Registro Lista di Attesa è un registro digitale, di responsabilità del Direttore Sanitario.

La posizione all’interno della Lista di Attesa risulta essere l’esito di una valutazione multidimensionale effettuata dal servizio accoglienza e dal Medico Responsabile, che prende in considerazione variabili quali:



## ***CARTA DEI SERVIZI***

urgenza (ad es., persone in dimissione da strutture ospedaliere),  
situazione clinica,  
livello di intensità clinico-assistenziale,  
contesto socio-familiare.

A parità del livello riscontrato dei bisogni, si tiene conto dell'ordine cronologico di presentazione della domanda. Non è esclusa la possibilità di inserimento in deroga per cittadini segnalati dai servizi sociali del territorio in condizioni socio-sanitarie assistenziali tali da richiedere con urgenza ingresso in R.S.A.

### **TEMPI LISTA ATTESA**

I tempi di attesa statisticamente rientrano nei 30 giorni.

## **7. PERSONALE MEDICO E PARAMEDICO**

La RSA "Villa degli Angeli" è dotata di una pianta organica del personale conforme agli standard previsti dalla legge e dalle Direttive Regionali.

Presso la RSA "Villa degli Angeli" c'è copia della documentazione concernente i titoli di studio e professionali degli operatori, compresi gli aggiornamenti e le dichiarazioni di non incompatibilità.

La responsabilità sanitaria è affidata al Direttore Sanitario in possesso dei titoli e dei requisiti previsti dalla legge ed ha le seguenti attribuzioni:

- ✚ Cura l'applicazione del Regolamento della struttura e il funzionamento della stessa, proponendone eventuali variazioni.
- ✚ Vigila sulla regolare compilazione e tenuta della cartella clinica degli ospiti.
- ✚ Stabilisce, di concerto con la Direzione Amministrativa, in rapporto alle esigenze dei servizi, l'impiego, la destinazione, turni, i congedi ordinari del personale medico nonché del personale infermieristico ed ausiliario.
- ✚ Controlla che l'assistenza agli ospiti 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.



## **CARTA DEI SERVIZI**

- ✚ Esprime parere all'Amministrazione sull'acquisto di attrezzature e presidi sanitari e sulle eventuali 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.
- ✚ Vigila sul funzionamento e sulla efficienza delle apparecchiature tecniche, degli impianti di sterilizzazione, disinfezione, condizionamento dell'aria, della cucina, della lavanderia (anche nel caso di appalto esterno) curando la stretta osservanza delle norme in materia sanitaria.
- ✚ Vigila sulla corretta applicazione della normativa vigente in materia sanitaria.
- ✚ Adempie anche alle funzioni specifiche di responsabile medico della struttura, coordinando le attività sanitarie e assistenziali del personale medico e infermieristico, assicurando personalmente visite periodiche.
- ✚ Redige, in collaborazione con il personale medico, un protocollo diagnostico, un protocollo terapeutico, un protocollo riabilitativo e un protocollo assistenziale infermieristico.
- ✚ Collabora con l'Amministrazione nel monitoraggio delle prestazioni nella valutazione degli standard assistenziali, nonché negli interventi necessari per un uso più razionale e appropriato delle risorse.

Il personale infermieristico ha la responsabilità:

- ✚ Dell'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 troppo 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 privacy e la dignità del paziente/ospite e della sua famiglia.
- ✚ Di promuovere e realizzare la pianificazione di iniziative di formazione e di aggiornamento del personale.
- ✚ Di collaborazione con il capo dei servizi sanitari e, ove è presente, con il coordinatore infermieristico sulla organizzazione dei servizi e del personale.



## ***CARTA DEI SERVIZI***

- ✚ 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 agli ospiti.
- ✚ Della redazione della cartella infermieristica.

### OSS

Il personale di assistenza socio sanitaria (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/ospite da e per i vari servizi diagnostici, 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 sul piano assistenziale prescritto dall'infermiere professionale.

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

Il Terapista 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.

Lo Psicologo, di concerto con il personale medico e con il personale infermieristico si occupa dell'assistenza psicologica dell'ospite. Elabora un protocollo individuale che sottopone al personale medico, con cui stabilisce i termini per la sua applicazione.



## **CARTA DEI SERVIZI**

L'Assistente Sociale lavora in equipe con lo Psicologo e si occupa dell'accoglienza dell'ospite, fa incontri di equipe al fine di definire il PAI, fa incontri con il personale di altri servizi dell'ASL e dei Comuni per promuovere servizi integrati per l'ospite, attività di segretariato sociale.

### **8. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Essi sono costituiti da:

- ✚ Centralino servizio informazione;
- ✚ Reception servizio di accoglienza, nonché di accettazione sanitaria e amministrativa (servizio cassa) per i pazienti ed i loro familiari;
- ✚ Economato, servizio di approvvigionamento e distribuzione dei presidi sanitari, parasanitari, farmacologici, tecnici economici.

### **9. RACCOLTA SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI**

La scheda per la rivelazione del gradimento consente alla Direzione di valutare la qualità dell'assistenza, verificare la natura dei problemi e delle disfunzioni, nonché di elaborare ed apportare dei correttivi che consentano di rimuovere ogni anomalia e migliorare le prestazioni del piano quantitativo e qualitativo.

### **10. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DELLE LORO FAMIGLIE**

Sono garantiti agli ospiti:

- ✚ Il rispetto della dignità umana
- ✚ L'assistenza personalizzata in base agli specifici bisogni
- ✚ Il rispetto della privacy [(Regolamento UE sulla Privacy (2016/679) e Codice della Privacy (D. Lgs 196/03 e s.m. ed i.)]
- ✚ Informazioni sull'andamento del piano assistenziale
- ✚ Il riconoscimento del personale di servizio mediante appositi cartellini

Gli ospiti sono tenuti a:

- ✚ Non fumare
- ✚ Non bere alcolici
- ✚ Non assumere farmaci che non vengano prescritti dal personale medico



## ***CARTA DEI SERVIZI***

- ✚ Non utilizzare apparecchi elettrici e da cucina
- ✚ Non utilizzare apparecchi radiofonici nelle ore di riposo diurno e notturno

Si raccomanda la massima attenzione sul rispetto delle norme regolamentari evitando comportamenti di disturbo della serenità all'interno della struttura.

### **11. ASSISTENZA RELIGIOSA**

Agli ospiti è assicurata, mediante richiesta preventiva, l'assistenza religiosa secondo la religione e il credo personale. Agli ospiti di fede cattolica l'assistenza religiosa è assicurata da un Sacerdote della Parrocchia di zona.

Per gli ospiti di diversa fede la richiesta deve essere inoltrata alla segreteria amministrativa con l'indicazione del nominativo e del recapito del religioso prescelto.

### **12. SERVIZI ACCESSORI**

È possibile ricevere certificati, pratiche amministrative, cartelle cliniche.

Le richieste vanno inoltrate all'Amministrazione e gli oneri sono a carico dei richiedenti.

Gli utenti possono usufruire di barbiere, parrucchiere, pedicure, televisori, telefono cordless, scelta menu.

Gli utenti con esigenze particolari (patologie, intolleranze, etc.) previa consulenza e controllo dietologico dell'ASL possono usufruire di diete speciali personalizzate.

Ad ogni ospite è consentito di tenere nelle loro stanze oggetti personali.

In ogni stanza è presente un televisore a disposizione degli ospiti.

Ad ogni ospite è assegnato un guardaroba con la chiave/lucchetto per garantire la sistemazione dei propri indumenti.

La struttura è dotata di camera mortuaria.

### **Dichiarazione di Volontà alla Donazione di Organi e Tessuti**

In qualsiasi momento durante il ricovero, il paziente/utente può chiedere al Direttore Sanitario il Modulo per la Dichiarazione di Volontà alla Donazione di Organi e Tessuti.



## ***CARTA DEI SERVIZI***

### **13. SERVIZI RICREATIVI**

La RSA “Villa Degli Angeli” è dotata di locali destinati alle attività ricreative e di svago.

Nelle stagioni invernali vengono utilizzati a tale scopo i locali TV mentre in quella estiva tali attività sono svolte negli spazi aperti.

### **14. PRIVACY**

La società EMME DUE S.r.l. applica il Regolamento UE (2016/679) ed il Codice di tutela dei dati personali (D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni) rispettando la privacy degli ospiti facendo firmare le varie Informative e rispettando la Privacy durante le visite/medicazioni facendo uscire dalle stanze eventuali famigliari ed usando paraventi.

I dipendenti ed i consulenti firmano le rispettive Informative sulla Privacy, impegnandosi a non divulgare all'esterno i dati degli ospiti.

La società EMME DUE S.r.l. ha nominato un DPO contattabile presso la sede di Sessa Aurunca (CE) o via e-mail all'indirizzo [dpo@mduesrl.com](mailto:dpo@mduesrl.com)

### **15. MISURE DI PREVENZIONE ANTI PANDEMICHE**

La società EMME DUE S.r.l. applica la normativa vigente in materia.

### **16. STANDARD DI QUALITA' E MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

La RSA “Villa Degli Angeli” si pone come obiettivo primario il continuo miglioramento del servizio erogato impegnandosi a porre in essere una serie di attività idonee a fornire una risposta alle esigenze espresse dai fruitori dei propri servizi.

A tal fine ha implementato un sistema di controllo di qualità conforme alle normative vigenti, che fornisce una serie di strumenti atti alla verifica degli standard enunciati da questa carta.

Viene monitorata la soddisfazione del cliente (ospite) e quindi la qualità percepita mediante un apposito questionario. Lo stesso modulo mette a disposizione degli utenti gli strumenti per formalizzare eventuali segnalazioni di disservizi nonché proposte e suggerimenti per una migliore fruibilità dei servizi da parte degli stessi.



## **CARTA DEI SERVIZI**

### **17. OBIETTIVI**

#### **Fattori, Indicatori e Standard di Qualità per ogni fase dell'esperienza del Ricovero**

<b>FASI DELL'ESPERIENZA</b>	<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>OBIETTIVI DI QUALITA'</b>
<b>RICOVERO</b>	TEMPO DI ATTESA PER IL RICOVERO	Giorni intercorsi fra la richiesta, <u>riunione UVI</u> e ricovero. <b>Situazione attuale:</b> 15 giorni.	<15 gg.
	INFORMAZIONI PREVENTIVE SUL RICOVERO	Esistenza di informazioni per telefonica. <b>Situazione attuale:</b> Presenti.	Presenti
	ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO E DOCUMENTAZIONE SUI SERVIZI	Segnalazioni-reclami in ordine alle procedure di accettazione. Numero di reclami o segnalazioni avanzate dai ospiti/pazienti/utenti attraverso i questionari di gradimento sul totale dei questionari compilati. <b>Situazione attuale:</b> Presenti	Non oltre il 10% di segnalazioni di "non soddisfatto" nella voce specifica dei questionari.
<b>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</b>	PULIZIE DEI SERVIZI IGIENICI	Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle risposte alla voce "pulizia della struttura e dei servizi igienici" presenti nel questionario di gradimento. <b>Situazione attuale:</b> 92%	95%
	COMFORT ALL'INTERNO DELLE STANZE	Segnalazioni-reclami in riferimento al comfort delle stanze di degenza. Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alla voce "Ambiente e comfort alberghiero", sul totale dei questionari compilati. <b>Situazione attuale:</b> il 90%.	95%
<b>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</b>	REGOLARITA' DEI CAMBI DI BIANCHERIA	Numero di ricambi/giorni di degenza. <b>Situazione attuale:</b> 1 ogni due giorni.	1 ogni due giorni +1 per ogni situazione eccezionale
	ORARI E MODALITA' DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI	Segnalazioni-reclami in riferimento agli orari e modalità di distribuzione dei pasti. <b>Situazione attuale:</b> soddisfatti al 90%.	95%
	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO BAR	Presenza distributori <b>Situazione attuale:</b> 2	2



## **CARTA DEI SERVIZI**

<b>FASI DELL'ESPERIENZA</b>	<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>OBIETTIVI DI QUALITA'</b>
<b>ASSISTENZA SANITARIA</b>	INFORMAZIONI AL PAZIENTE SUI TRATTAMENTI TERAPEUTICI	N. di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle voci del questionario di gradimento "Informazioni ricevute dai medici" e "Informazioni ricevute dagli infermieri" sul numero totale dei questionari compilati. <b>Situazione attuale:</b> 85%	90% questionari
	REGOLARITA' DELLE VISITE MEDICHE IN CORSIA	Giro visita per giorni a settimana. <b>Situazione attuale:</b> 1 giro al giorno per 6 giorni settimanali.	Almeno 1 giro visita quotidiano per giorni feriali.
<b>RELAZIONI CON IL PERSONALE</b>	VISIBILITA' DEL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO	Presenza del tesserino per ogni operatore. <b>Situazione attuale:</b> 100% presenza rilevata.	100% presenza rilevata.
<b>ASPETTI DI UMANIZZAZIONE</b>	RISERVATEZZA DELLA MALATTIA/RISPETTO DELLA PRIVACY E DELLA DIGNITA' UMANA	Istituzionalizzazione procedura secondo normativa privacy formazione e sensibilizzazione personale-presidi di facilitazione, adempimenti privacy. <b>Situazione attuale:</b> Istituzionalizzazione al 100% dei casi	100% attuazione di procedure privacy e firma dell'Informativa e Consenso Privacy.
<b>ASPETTI AMMINISTRATIVI</b>	SEMPLICITA' DI OTTENIMENTO DELLA CARTELLA CLINICA	Accessibilità al servizio rilascio cartelle cliniche. N. di ore di apertura sportello al giorno. <b>Situazione attuale:</b> 8 ore al giorno, per 6 giorni settimanali.	8 ore per giorno feriale
<b>ASPETTI AMMINISTRATIVI</b>	TEMPO DI RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA	N. di giorni per il rilascio della cartella clinica. <b>Situazione attuale:</b> 15 giorni	<15 giorni
<b>ACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI</b>	CHIAREZZA E DISPONIBILITA' DEI QUESTIONARI DI INSODDISFAZIONE	n. di questionari/ n. di pazienti. <b>Situazione attuale:</b> Questionari compilati: 84% dei ricoverati.	95%
	SEMPLICITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO	cassette raccolta <b>Situazione attuale:</b> 1.	1 cassetta.
	TEMPO DI RISPOSTA AL RECLAMO	N. giornate medie inoltro risposta. <b>Situazione attuale:</b> 7 giorni	7 giorni



### **18. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ**

- ◆ Rilevazione sistematica dei tempi di intervento medico e dei tempi di accesso con i mezzi di soccorso
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “Accoglienza all’ingresso e informazione dei servizi” del questionario di gradimento.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “Pulizia del reparto e dei servizi igienici” del questionario di gradimento.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “comfort del reparto” del questionario di gradimento.
- ◆ Rilevazione sistematica del numero dei cambi per giorni di degenza.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “orari e modalità distribuzione pasti”.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “Informazioni ricevute dai medici” e “Informazioni ricevute dagli infermieri” del questionario di gradimento.
- ◆ Rilevazione campionaria del numero del “giro visite” per giorno/degenza.
- ◆ Rilevazione campionaria della presenza del tesserino di riconoscimento sul camice di ogni operatore.
- ◆ Rilevazione campionaria della messa in atto per ogni pratica delle procedure per la Privacy.
- ◆ Aggiornamento continuo orario di apertura “Ufficio rilascio cartelle cliniche”.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “adempimenti amministrativi” del questionario di gradimento.
- ◆ Aggiornamento continuo orario di apertura “Uffici Amministrativi”.
- ◆ Sistematica rilevazione del numero di questionari compilati rispetto al totale dei pazienti ricoverati.
- ◆ Aggiornamento continuo n. di cassette per l’inoltro questionario presenti in ogni unità operativa.
- ◆ Rilevazione campionaria del tempo di risposta al reclamo.