



# *Carta dei Servizi*

## RSD "CASTELFELICE"

Via Costaiola, 9  
Montebello della Battaglia (PV)  
27054

Telefono: 0383 890 900

E-mail: [rsdcastelfelice.amm@gruppomarta.it](mailto:rsdcastelfelice.amm@gruppomarta.it)

***Anno 2024***

MARTA Società Cooperativa Sociale Onlus  
Strada Sora 43- Pavia (PV), 27100

## INTRODUZIONE

La presente CARTA DEI SERVIZI è stata redatta seguendo i contenuti delle disposizioni nazionali e regionali in materia di Carta dei Servizi socio sanitari ed i provvedimenti di carattere generale e particolare in materia di autorizzazione, accreditamento ed esercizio delle Unità d'Offerta Socio Sanitarie.

La Carta è un atto concreto con il quale il gestore Cooperativa Marta fissa i principi generali ai quali si ispira nell'erogazione dei servizi, i diritti che riconosce ai cittadini utenti e gli standard di qualità dei servizi che si impegna a rispettare. La Carta rappresenta soprattutto una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Cooperativa Marta e cittadini utenti della RSD Castelfelice. La presente costituisce parte integrante del contratto con l'utenza.

## STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI DEL CITTADINO UTENTE

### Diritto alla tutela della salute

L'ospite viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere psicofisico. Obiettivi di tale attività sono sia la prevenzione e la diagnosi sia la terapia farmacologica e la riabilitazione motorio-cognitiva.

### Diritto al decoro

Cooperativa Marta considera fattore prioritario il decoro dell'ospite nelle seguenti forme:

- L'igiene personale e la cura del sé

Queste attività vengono effettuate, ogniqualvolta si renda necessario, nelle forme e nei modi più adeguati per mantenere costante lo stato di benessere dell'ospite. Particolare rilievo viene dato ai servizi estetici di *manicure* e *pedicure* ma anche di cura e gestione dei capelli tramite servizio interno di parrucchiera/barbiere. In tutte le varie fasi attuative delle attività elencate e ad ogni livello di criticità psicofisica la priorità rimane il totale rispetto della dignità della persona.

- Abbigliamento

Valore essenziale per Cooperativa Marta è una decorosa quotidiana presentazione dell'ospite. I capi devono essere personali, stirati, cambiati secondo stagionalità e idonei alla patologia nonché alle complicanze fisiche dell'ospite. Ad ogni Ospite viene assegnato un armadio personale contenente abbigliamento d'uso.

- Igiene degli ambienti

Tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi sono adeguatamente e costantemente tenuti in ordine tramite pulizia ed igienizzazione specifica. Lo stesso vale per apparecchiature e macchinari che vengono disinfettanti con prodotti idonei e conformi all'uso.

### Diritto ad una adeguata alimentazione

È importante che ogni Ospite fruisca di pasti adeguati sia a livello quantitativo sia qualitativo.

Cooperativa Marta focalizza la sua attenzione sia sulla giusta temporalità e programmazione del pasto sia sul corretto apporto calorico giornaliero, calcolato sulle singole esigenze di ogni Ospite; quest'ultimo viene valutato da professionisti al fine di garantire il corretto fabbisogno per svolgere le attività biologiche e quelle legate alla vita di relazione.

### Diritto all'individualità

Ogni Ospite ha diritto ad un inserimento adeguato con una valutazione clinica dalla quale deriva poi una programmazione di un piano di assistenza personalizzato che risponda in modo completo ai bisogni specifici preservando la qualità di vita (QoL) all'interno della struttura.

Le diverse figure professionali presenti nella nostra R.S.D. hanno il compito di favorire le scelte individuali degli ospiti, laddove questo sia compatibile con la condizione psicofisica, e stimolarne l'autonomia nelle attività quotidiane.

### Diritto ad una struttura che opera in sinergia

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi, erogati all'interno della Struttura, operino in stretta sinergia tra loro. Per questo motivo le strategie organizzative ed operative interne sono improntate all'integrazione di tutte le attività di cui l'ospite è destinatario: sanitarie, assistenziali, igieniche, riabilitative, educative, ludico e alberghiere.

### Diritto alla sicurezza in caso di emergenza

In caso di emergenza, di ogni tipologia e grado, l'ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme d'intervento finalizzate all'allontanamento dalle fonti di pericolo. È garantito il rispetto del D.lgs. 81/08 e s.m.i e sono stati valutati tutti i possibili rischi ambientali e le relative soluzioni da attuare.

Il personale è stato adeguatamente formato per intervenire in caso di emergenza e d'incendio.

### Diritto ad una corretta informazione

Per ogni Ospite inserito nella struttura verrà sottoscritto (dall'Ospite stesso e/o obbligati in solido, tutori, curatore, amministratore di sostegno) uno specifico contratto con la R.S.D. al fine di conoscere in modo preciso tutti i diritti ed i doveri definiti attraverso sottoscrizione del rapporto contrattuale stesso.

Il contratto viene stipulato con Cooperativa Marta, in quanto gestore della RSD Castelfelice.

## **TUTELA ED ESERCIZIO DEI DIRITTI**

### Corretta informazione circa il tema della tutela giuridica

Nel nostro ordinamento l'impossibilità di esercitare in modo autonomo i propri diritti e tutelare i propri interessi e, quindi, una situazione di fragilità della persona viene garantita attraverso tre diverse misure di protezione giuridica: l'interdizione, l'inabilitazione e la presenza di un amministratore di sostegno (AdS) nominato da un Giudice tutelare. La Direzione della struttura fornisce tutte le informazioni utili per avviare le pratiche connesse.

### Segnalazioni

Le eventuali violazioni ai suddetti Diritti devono essere comunicate per lettera, fax o mail a:

RSD Castelfelice  
Via Costaiola 9 27054 Montebello della Battaglia (PV)  
Fax : 0383 890870 *Email:* [rsdcastelfelice.amm@gruppomarta.it](mailto:rsdcastelfelice.amm@gruppomarta.it)

RSD Castelfelice effettuerà gli opportuni accertamenti del caso e comunicherà, entro 15 giorni, le determinazioni in merito.

Al momento della presentazione della violazione, il cittadino/utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, indicando anche le proprie generalità ed un numero telefonico al quale sia rintracciabile. Qualora non fosse possibile dare risposte certe alla questione posta entro 15 giorni, l'ufficio stesso provvederà a fissare un appuntamento al cittadino utente per dirimere l'evento.

## **CENNI STORICI RELATIVI ALLA RSD**

L' 11 febbraio 1991 S.E. Mons. Luigi Bongianino, Vescovo della Diocesi di Tortona, posa la prima pietra della Struttura dando avvio alla costruzione della stessa. Contemporaneamente, parte una ricerca per recuperare fondi necessari per la realizzazione dell'opera.

L'attivo *modus operandi* del Dott. Cebrelli e dei suoi stretti collaboratori unito ad una proficua propaganda riporta risultati più che soddisfacenti; infatti, furono molti i benefattori tra cui il Ministero dell'Interno, la Fondazione Cariplo, la Banca CRT e numerosi privati. In ultimo viene anche ottenuto un prestito, senza interessi, da parte dell'Opera Federativa Trasporto Ammalati a Lourdes (O.F.T.A.L.) di Trino Vercellese.

Viene così raggiunto l'importo di oltre due miliardi di lire che consente di realizzare la Struttura con criteri di modernità, tecnologia avanzata ed infrastrutture moderne.

Il 1° ottobre 1994 avviene l'inaugurazione ufficiale della "Casa di Accoglienza" dedicata al fondatore dell'O.F.T.A.L. di Trino Vercellese, Mons. Alessandro Rastelli.

Nel corso degli anni la Struttura ha seguito gli adeguamenti normativi regionali fino a trasformarsi in Residenza Sanitaria Disabili [D.G.R. 7 aprile 2003, n. 12620, "Definizione della nuova unità di offerta Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità" (RSD). Attuazione dell'art. 12, comma 2 della L.R. 11 luglio 1997, n. 31].

## **PRINCIPI FONDAMENTALI GARANTITI**

### Eguaglianza

L'attività è rivolta a tutti gli ospiti senza eccezione di età, sesso, religione, nazionalità o reddito.

### Imparzialità

La Direzione e tutto il personale si impegnano a garantire l'imparzialità nell'ambito delle loro competenze ed attività.

### Continuità

Viene garantita la continuità dei servizi erogati a ciascun paziente per tutta la durata del soggiorno presso la RSD.

#### Diritto di scelta

L'ospite o chi stipula il contratto con Cooperativa Marta è libero di disdire lo stesso in qualsiasi momento, fatto salvo un preavviso di trenta giorni o quanto previsto nel contratto d'ingresso.

#### Partecipazione

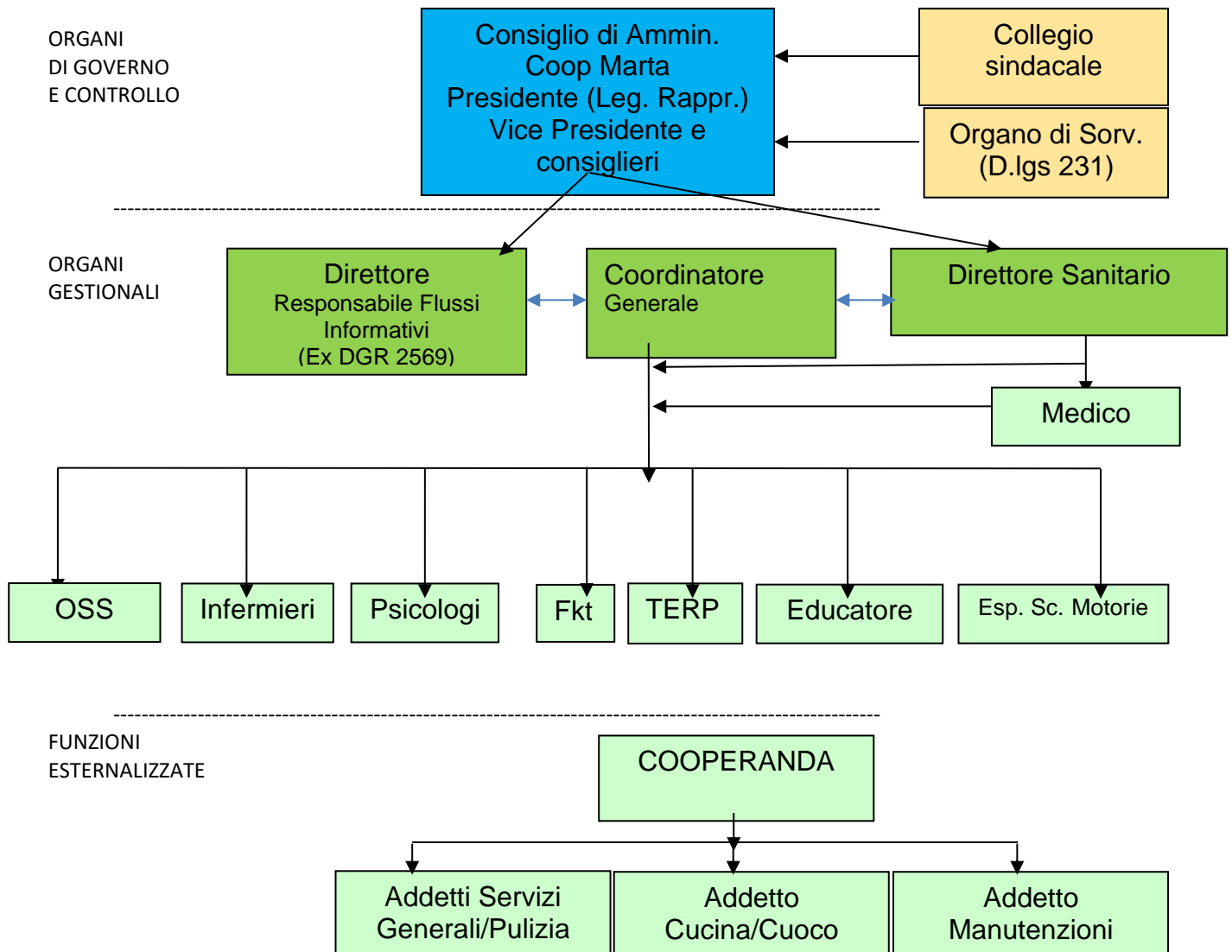
La Direzione e tutto il personale si impegnano a favorire la partecipazione degli ospiti alle attività educative, riabilitative e ludiche tramite le quali l'ospite può perseguire gli obiettivi del proprio Piano Individualizzato.

#### Efficienza ed efficacia

La Direzione e tutto il personale si impegnano a svolgere tutte le attività necessarie per l'erogazione dei servizi offerti col massimo dell'efficienza ed efficacia.

Questo viene garantito attraverso un adeguato rapporto numerico tra personale in servizio e ospiti (max. 36) e grazie anche al contributo del personale volontario.

## ORGANIGRAMMA



## COLLOCAZIONE LOGISTICA

La Struttura è situata a Montebello della Battaglia in provincia di Pavia in una zona collinare con posizione panoramica a circa 200 m di altitudine.

La stessa è raggiungibile dal casello autostradale di Casteggio (A21 Torino – Piacenza), dal quale, proseguendo sulla tangenziale di Casteggio, in direzione Voghera con uscita Montebello della Battaglia, si giunge alla provinciale per Borgo Priolo. Da lì, le indicazioni stradali “RSD Castelfelice”, presenti sulla provinciale, permettono di raggiungere facilmente la struttura.

La struttura, denominata RSD Castelfelice, è di proprietà di Marta Società Cooperativa Sociale Onlus (di seguito Cooperativa Marta) con sede legale in Strada Sora, n. 43 Pavia (PV), 27100, avente Codice Fiscale e Partita IVA n.01341140182 ed operativa in Montebello della Battaglia (PV), Via Costaiola 9, a seguito di fusione per incorporazione della Cooperativa sociale Elpis con decorrenza 21/12/2021.

## **SEZIONE PRIMA**

### **PRESENTAZIONE E MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI**

#### Fini istituzionali della RSD:

Lo scopo sociale fondamentale della RSD Castelfelice è costituito dalla presa in carico di persone che non possono più essere gestite al domicilio e che necessitano di interventi intensivi di assistenza sociosanitaria al fine di assicurare tutte le cure necessarie al mantenimento di un adeguata qualità della vita.

L'attività mira al recupero o alla stabilizzazione delle autonomie di base e delle funzioni cognitive e motorie di persone disabili che presentino compromissione più o meno grave delle day living e che necessitino di una specifica e continua assistenza.

#### Destinatari/condizioni per l'accesso:

Persone di età inferiore a 65 anni in condizioni di disabilità fisica-psichica e sensoriale, dipendenti da cause varie e misurate tramite la Scheda individuale del Disabile (SIDI).

Le richieste di ingresso in RSD sono di norma fatte dai familiari dell'utente/tutori/ADS o dai Comuni e/o Servizi Sociali territoriali, previa presentazione di una domanda d'ingresso messa a disposizione direttamente dalla struttura (modulo da richiedere presso la segreteria che verrà trasmesso via mail o consegnato direttamente).

#### Limitazioni:

- ⇒ se l'ospite non è consenziente al ricovero ed è legalmente capace di intendere e volere;
- ⇒ se l'ospite è portatore di patologie infettive in grado di diffondersi per via aerea e quindi sfuggire alle più semplici e alle più rapide norme di prevenzione divenendo possibile fonte di contagio per tutta la comunità;
- ⇒ se l'ospite risulta pericoloso per sé o per gli altri oppure lo diventa durante la degenza (tentativi suicidari, comportamenti auto/etero lesionisti);
- ⇒ se l'ospite attua episodi di fuga o sono riscontrabili in anamnesi episodi di *wandering* di difficile gestione;
- ⇒ se l'ospite rifiuta: l'alimentazione, la visita medica, la terapia farmacologica, eventuali ricoveri ospedalieri, la cura in genere della persona.
- ⇒ se l'ospite non vuole oppure non riesce ad adattarsi alle regole comunitarie.

#### Lista d'attesa e gestione:

- soddisfacimento dei criteri di ammissibilità (età -disabilità riconosciuta – gestibilità in struttura aperta);
- per data presentazione domanda d'ingresso,
- presenza della completezza della documentazione richiesta (domanda d'ingresso, scheda sanitaria, esami ematici e strumentali, relazione socio-sanitaria).

In caso di saturazione del servizio, le richieste valutate e ritenute idonee, vengono inserite in lista d'attesa, con criterio di priorità per le persone residenti nel territorio afferente l'A.T.S. di Pavia.

Inoltre, viene valutata la più idonea collocazione all'interno della struttura, tenendo conto degli specifici bisogni del singolo Ospite, considerata la compatibilità dello stesso con le caratteristiche ambientali nel quale il posto si è reso disponibile (es. condizioni patologiche, sesso, ecc.).

#### Accoglienza:

L'accoglienza in RSD è un processo complesso di inserimento e integrazione dove la persona prende coscienza del cambiamento radicale che sta avvenendo nella sua quotidianità sia dal punto di vista pratico-organizzativo sia dal punto di vista psicologico-relazionale.

Inizia, inoltre, un processo di conoscenza reciproca in cui da un lato la persona prende visione del nuovo ambiente in cui viene inserito (struttura, personale, tempi e dimensioni varie) dall'altro la Struttura stessa inizia a conoscere il nuovo ospite sotto una molteplicità di punti di vista (carattere, abitudini, gusti, legami familiari e sociali).

Le risorse interne devono essere tutte finalizzate al mantenimento e al recupero del disabile nella sua interezza, preservando e, se possibile, ripristinando le condizioni funzionali, cognitive e relazionali eventualmente compromesse. Il primo periodo di inserimento è riservato all'osservazione ed alla valutazione complessiva dell'Ospite; il tempo riservato all'inserimento di norma è di n.30 giorni passati i quali gli operatori predisporranno la diagnosi funzionale preliminare alla definizione di un Progetto Individualizzato. Durante questo periodo gli operatori e l'equipe multidisciplinare formalizzano in forma congiunta il Progetto Individuale (P.I.), in cui vengono assicurati in forma integrata gli interventi atti a favorire il benessere personale (assistenziale, sanitario, psicologico, socio-educativo,

riabilitativo), l'integrazione nel e con il gruppo comunitario ma anche l'inserimento nel territorio ed il mantenimento di positive relazioni con la famiglia.

#### Presa in carico e dimissioni:

##### ⇒ Presa in carico

- valutazione materiale informativo (scheda sanitaria -relazioni socio-sanitarie -esami...) consegnato dal richiedente l'ospitalità ed eventuale visita preventiva da parte del Medico di struttura;
- valutazione amministrativa circa la solvibilità della retta mensile da parte della Direzione;
- formalizzazione ingresso attraverso la sottoscrizione del contratto d'ingresso con copia al sottoscrittore e relative informazioni;
- accettazione dei materiali personali dell'ospite con registrazione su apposita lista per la successiva identificazione con numero o sigla;
- trattamento dei documenti forniti dall'ospite (esami clinici, referti, relazioni...) nel rispetto della normativa per la tutela della Privacy (Reg. UE 679/2016 e D.Lgs 196/03) e conservazione nel fascicolo personale dell'ospite (FASAS) in locale non accessibile dal pubblico;
- stesura del Progetto Individualizzato (P.I.) dopo congruo periodo di osservazione multi-disciplinare secondo la normativa regionale e condivisione del sottoscrittore del contratto;
- distribuzione di questionario di soddisfazione, i cui risultati vengono pubblicizzati in bacheca e/o incontri programmati.

##### ⇒ Dimissioni

- per decesso
- a richiesta ospite, parente, tutore e amministratore di sostegno (AdS) firmatari del contratto previa richiesta scritta come previsto contrattualmente;
- per recesso disposto dalla struttura come previsto dal contratto;
- consegna lettera dimissioni e, a richiesta, copia di eventuali documenti personali all'atto della dimissione.

#### Informazioni ai parenti

La permanenza degli ospiti presso la nostra R.S.D. resta subordinata nel tempo alla possibilità di adattamento dell'ospite stesso, al fatto che la persona non sia di pericolo e che, qualora comprenda il significato dell'atto, gradisca la permanenza in struttura.

L'R.S.D. Castelfelice è una struttura, non psichiatrica, ordinariamente aperta al pubblico (tranne nel passato periodo di emergenza sanitaria legato alla pandemia da COVID-19), quindi, non abilitata al contenimento ambientale; pertanto, si declina ogni responsabilità in caso di fuga dell'ospite.

Qualora si rendesse necessario, il medico di struttura potrà disporre il ricovero ospedaliero per assicurare le ulteriori cure a tutela della salute psicofisica dell'ospite onde evitare l'insorgere di complicanze pericolose ed imprevedibili.

I parenti, i tutori e gli amministratori di sostegno saranno quindi avvisati dell'avvenuto ricovero ospedaliero.

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale continuativa è a carico del familiare, tutore o AdS, che provvederà direttamente o tramite terzi alle spese a proprio carico.

La Cooperativa garantisce l'accesso periodico di un operatore come collegamento con il servizio, eventuali necessità (indumenti) secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

Le assenze di una o più giornate per vari motivi vanno concordate con la Direzione ed il Responsabile medico.

## **SEZIONE SECONDA**

### **INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI**

La struttura R.S.D (Residenza Sanitaria per Disabili) è un'unità di offerta residenziale destinata all'area della disabilità e ha capacità ricettiva per n. 36 posti letto, tutti autorizzati all'esercizio, accreditati ed a contratto (*Accreditamento Del. Regione Lombardia nr. 3052 del 01/08/2006*) ed è così articolata:

#### Piano Terra:

- Studio operatori
- Studio medico
- Hall

#### Lato sinistro corridoio

- N.6 camere ognuna con relativo bagno e dispositivo di chiamata

- bagno assistito per disabili
- ripostiglio
- sala riunioni e studio Coordinatore di Struttura

#### Lato destro corridoio

- N.6 camere ognuna con relativo bagno e dispositivo di chiamata
- bagno assistito per disabili
- infermeria

#### Zona centrale

- distributori automatici di bevande calde e fredde
- sala da pranzo
- sala televisione
- sala per attività educative
- palestra

#### Piano Primo:

- corridoio con n.6 camere ognuna con relativo bagno e dispositivo di chiamata
- bagno assistito per disabili
- ripostiglio
- tisaneria
- biblioteca

#### Seminterrato:

- cucina con dispensa
- stireria e lavanderia
- locale per asciugatura biancheria
- servizi per il personale con relative docce
- spogliatoi per il personale maschili e femminili
- cappella, sacrestia
- magazzino
- garage

La struttura garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza e quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche. I piani della RSD sono collegati tra loro con ascensori e scale.

L'assenza di barriere architettoniche sul piano permette di muoversi agevolmente all'interno della struttura e di usufruire del giardino.

#### **ORARI**

L'accesso in R.S.D. da parte dei familiari è sempre possibile, preferibilmente previo accordo con Coordinatore di Struttura o suo delegato, tranne nei momenti in cui vengono serviti i pasti.

Durante la fase di emergenza sanitaria da SARS COV 2, invece, sulla base delle direttive emanate dall'autorità centrale dello Stato e dalla Regione, le visite dei familiari sono state garantite solo previo appuntamento in apposita area individuata, dotata di pannelli divisorii per evitare il contatto diretto tra le persone, pur garantendo la possibilità di incontro, al fine di evitare rischi di contagio, sempre indossando dispositivi di protezione FFP2.

#### Orari dei pasti:

- Colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.00
- Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- Merenda dalle ore 15.30 alle ore 16.00
- Cena dalle ore 19.00 alle ore 20.

#### **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE**

**Assistenza Medica** (per gli ospiti rientranti nella convenzione regionale)

- Prestazioni sanitarie (diagnosi e cura di patologie, visite)



- Valutazioni funzionali
- Prescrizione esami di laboratorio e strumentali
- Prescrizioni farmacologiche
- Richiesta di visite specialistiche
- Proposte di ricovero ospedaliero
- Compilazione cartelle cliniche, schede SIDI, PI
- Consulenza Psichiatrica

#### **Assistenza Psicologica**

- Colloqui clinici di supporto/sostegno psicologico
- Valutazione neuropsicologica con somministrazione testistica *ad hoc*
- Riabilitazione neuropsicologica
- Implementazione di programma di stimolazione cognitiva
- Lavoro di rete con servizi esterni
- Colloqui con *caregiver* (CG) a cadenza semestrale e al bisogno

#### **Assistenza Infermieristica**

- Somministrazione delle terapie
- Medicazioni
- Forniture farmaceutiche (per gli ospiti rientranti nella convenzione regionale)
- Compilazione registro stupefacenti
- Compilazione registro rifiuti speciali
- Controlli propri della professione

#### **Servizio Fisioterapico - Riabilitativo**

- Progetti individuali riabilitativi (PRI)
- Progetti mirati al recupero psichico e motorio per tipologia di ospite
- Interventi riabilitativi di mantenimento e/o riattivanti
- Elettroanalgesia
- Elettrostimolazioni
- FKT attiva e passiva
- Infrarossi
- Ionoforesi
- Ultrasuoni
- Ginnastica individuale e a gruppi
- Supervisione fisiatrice

#### **Servizio Socio Educativo**

- Progetti individuali educativi (PEI)
- Attività cognitive, ludiche
- Progetti mirati al recupero per tipologia di ospite
- Laboratori creativi
- Uscite sul territorio e gite (se permesse dalle norme di prevenzione in fase pandemica)

#### **Attività Socio-Assistenziale**

- Progetti individuali assistenziali (PAI)
- Assistenza diretta diurna e notturna dell'ospite
- Igiene e cura ambientale
- Aiuto nell'idratazione e alimentazione
- Mantenimento delle competenze e delle autonomie
- Collaborazione nella vita di relazione
- Sicurezza personale

#### **Attività alberghiera**

- Preparazione pasti
- Lavanderia e stireria

**Parrucchiera/Barbiere** su prenotazione e con rimborso

### Servizio di trasporto

Per i servizi di trasporto la struttura si è organizzata secondo e seguenti modalità:

- ospiti che deambulano autonomamente o in carrozzina che possono essere trasportati con i mezzi attrezzati a disposizione della RSD, vengono organizzati in accordo con i familiari/ADS direttamente con la struttura;
- ospiti con gravi limitazioni alla deambulazione (ospiti da trasportare in barella), si richiede l'utilizzo dell'ambulanza.

Il servizio è a rimborso, il pagamento è effettuato direttamente ai gestori del servizio ambulanze nel caso specifico e alla RSD per il servizio di trasporto ospiti autonomi o in carrozzina effettuato con i mezzi dell'ente gestore.

### Assistenza Religiosa

- Celebrazione della S. Messa (quando permesso dalle norme di prevenzione pandemia)
- Confessioni
- Sacramenti

### PERSONALE IMPIEGATO

Nella struttura operano, secondo gli standard regionali, le seguenti figure professionali:

- Direttore
- Direttore Sanitario
- N. 2 medici di struttura
- Coordinatore e Vice-Coordinatore
- Psicologo
- N.4 infermieri professionali
- Fisioterapista
- Terapista occupazionale
- Educatori Professionali
- Musicoterapeuta
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Cuoco e addetti cucina
- Personale addetto alle pulizie
- Manutentore

### GIORNATA TIPO

Una giornata tipo, così come presentata in tabella, viene organizzata in modo da rispettare i bisogni primari dei nostri utenti; sono, quindi, gli orari dei pasti a scandire il ritmo quotidiano e fanno eccezione giornate connotate da festività e/o uscite particolari.

Ogni attività riportata di seguito ha carattere indicativo ed è soggetta a variazioni collegate all'organizzazione delle necessità sanitario-assistenziali ed allo stato di salute psicofisica o alle più generali condizioni degli ospiti della Struttura.

<b>Dalle ore 6.30</b>	Sveglia e igiene personale. Attività infermieristica e assistenziale.
<b>Ore 8.00 - 9.00</b>	Prima Colazione.
<b>Ore 9.00 - 12.00</b>	Attività educativa-riabilitativa. Pausa Succo. Attività clinica (medica- infermieristica – psicologica).
<b>Ore 11.30 - 12.00</b>	Il Turno Pranzo: ospiti che richiedono assistenza.
<b>Ore 12.00 - 12.45</b>	Il Turno Pranzo: ospiti autonomi e personale.
<b>Ore 12.45 - 14.00</b>	Eventuale igiene dopo pranzo. Riposo e attività di relax personali.

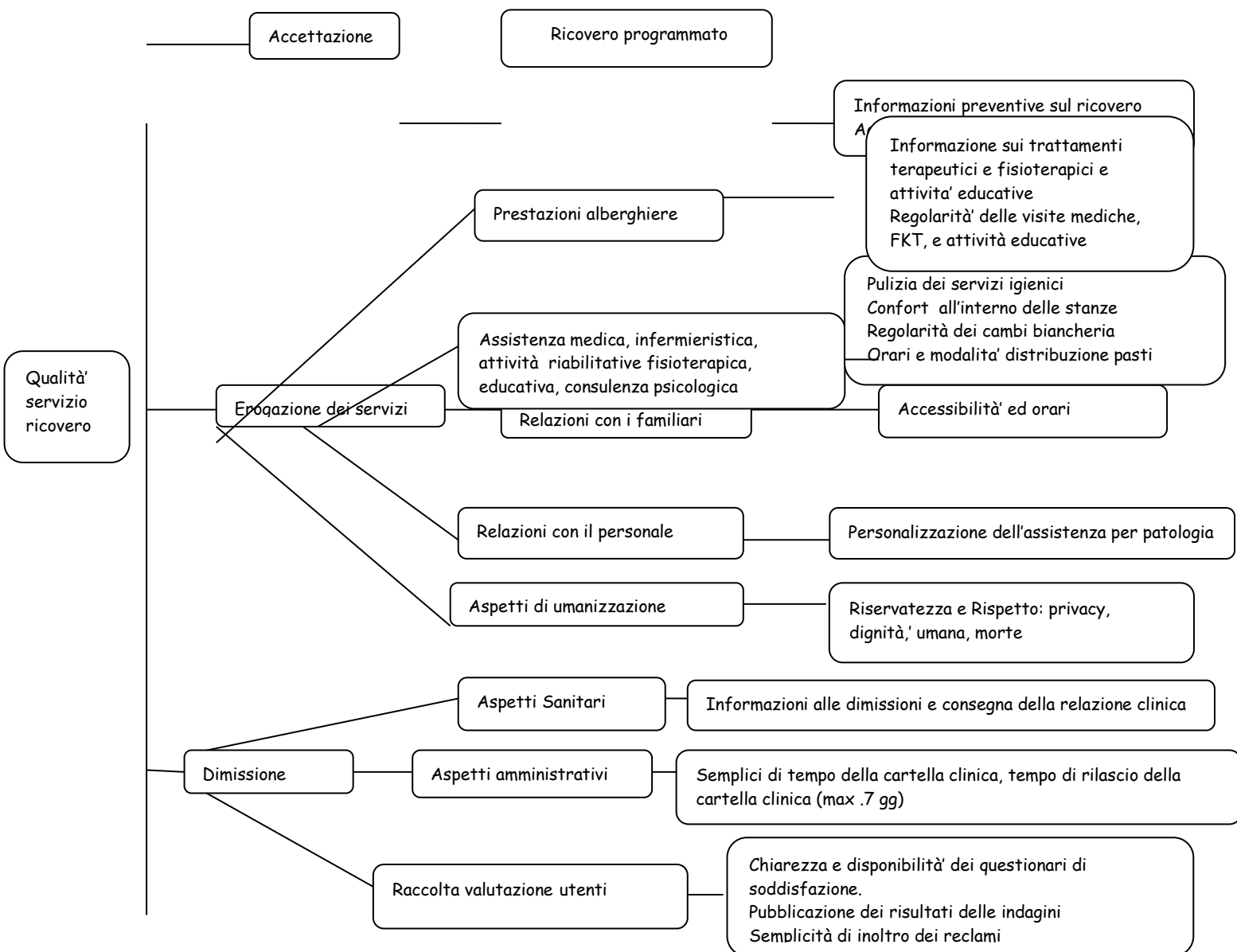
Ore 14.00 - 18.00	Attività educativa -riabilitativa. Spuntino pomeridiano Attività clinica (medica - infermieristica- assistenziale).
Ore 18.30 - 19.00	Il Turno Cena: ospiti che richiedono assistenza.
Ore 19.00 - 19.30	Il Turno Cena: per ospiti e per il personale.
Ore 19.30 - 20.30	Igiene e preparazione al riposo notturno. Attività di relax rispettando abitudini e livelli di autonomia differenti.
Ore 21.00 - 6.30	Supervisione e assistenza notturna con igiene al bisogno.

### RETTE APPLICATE

La retta mensile per ogni ospite è pari ad € 1.700,00 oltre IVA 5% e dovrà essere versata secondo le modalità indicate nel contratto di ingresso.

### SEZIONE TERZA

#### DIAGRAMMA DI SINTESI PERCORSO ASSISTENZIALE



## **STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI**

Cooperativa Marta, in quanto gestore della RSD Castelfelice, garantisce gli standard di qualità dei servizi in conformità alle disposizioni regionali vigenti relative alle RSD, sulla base dei programmi SIDI /SOSIA.

## **OBIETTIVI DI QUALITÀ E IMPEGNI PROGRAMMATICI**

Cooperativa Marta, attraverso il Sistema Qualità, ha definito degli indicatori e degli obiettivi misurabili, con aggiornamenti ricorrenti, al fine di avere un costante e continuo monitoraggio del livello di assistenza erogato.

## **IMPEGNI DI COOPERATIVA MARTA**

Tenersi obbligata nella custodia dei beni in genere di proprietà dell'ospite (indumenti, piccoli oggetti personali)

- Garantire la copertura assicurativa per la responsabilità civile;
- Rispetto della privacy;
- Rispetto dei protocolli assunti;
- Rendere nota la Carta dei Servizi;
- Predisporre il fascicolo socio-sanitario dell'ospite;
- Rilascio della certificazione delle rette ai fini fiscali in tempo utile (ai sensi della DGR 26316/1997 entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di competenza a mezzo posta ordinaria e/o elettronica) per la dichiarazione dei redditi;
- Fornire relazione socio-sanitaria-assistenziale in caso di dimissione/ trasferimento per garantire la continuità delle cure;
- Garantire l'accesso alla documentazione socio-sanitaria previo accordo con il Medico Responsabile. Per ottenere il rilascio di copia della suddetta documentazione è necessario effettuare formale richiesta via lettera, fax, e-mail alla Direzione della RSD che vi provvederà entro 15 gg. dal ricevimento, senza costi.
- La Direzione e tutto il personale si impegnano a garantire a tutti gli ospiti la riservatezza ed il rispetto della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie.

## **SEZIONE QUARTA**

### **MECCANISMO DI TUTELA E VERIFICA**

#### **RECLAMI**

Cooperativa Marta garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami possono essere inoltrati alla Direzione di Cooperativa Marta mediante la compilazione di apposito modulo allegato alla presente Carta dei Servizi. Il modulo potrà essere anche richiesto tramite mail.

Entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, la Direzione compirà gli opportuni accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni in merito.

#### **SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DELLE FAMIGLIE AGLI OPERATORI**

Il sistema di valutazione adottato nella struttura per valutare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie degli operatori si basa sul "**Questionario di soddisfazione**" distribuito a tutti (ospiti, parenti, tutori, operatori) ogni anno in forma anonima. I risultati derivanti dello scoring dei questionari vengono comunicati agli ospiti, ai familiari e al personale attraverso affissione in bacheca e/o incontri programmati.

#### **MODALITÀ DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI**

Gli impegni prefissati sono verificati periodicamente dalla Direzione mediante l'esecuzione di visite ispettive di sorveglianza svolte da funzioni interne e/o esterne, mediante la stesura annuale di apposito Riesame.

#### **ALLEGATI**

- ⇒ Scheda rilevazione grado di soddisfazione utenti/familiari/operatori,
- ⇒ Scheda segnalazione/reclamo

## Allegato 1: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI E FAMIGLIE

### Coinvolgimento e disponibilità degli operatori

**Domanda 1: Gli operatori sono accoglienti e prendono in considerazione i bisogni del vostro familiare?**

Non saprei     mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 2: Gli operatori si dimostrano disponibili ad ascoltarla?**

Non saprei     mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 3: Gli operatori rispondono in modo esauriente alle sue domande?**

Non saprei     mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 4: Ha fiducia nella professionalità degli operatori che lavorano con il suo familiare?**

Non saprei     mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 5: Gli operatori sono disponibili al confronto, allo scambio e a fornire le informazioni utili?**

Non saprei     mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 6: Il coordinatore è disponibile ad ascoltarla?**

Non saprei     mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 7: Il coordinatore risponde in modo esauriente alle sue domande?**

Non saprei     mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 8: Il coordinatore è disponibile al confronto, allo scambio e a fornire le informazioni utili?**

Non saprei     mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

### Qualità della proposta offerta

**Domanda 9: Valuta adeguata la qualità delle attività proposte?**

Non saprei     mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 10: E' soddisfatto degli aspetti assistenziali e della cura quotidiana dell'igiene del suo familiare presso il servizio?**

Non saprei     mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 12: Ritiene funzionale la partecipazione della Comunità alle iniziative sul territorio?**

Non saprei     mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 13: Le proposte rispondono, globalmente, ai bisogni del suo familiare?**

Non saprei     mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

### Valutazione generale della Comunità

**Osservazioni generali riguardo la struttura. (suggerimenti, richieste, carenze, criticità):**

.....  
.....

**MODULO SEGNALAZIONI E DISSERVIZI**

Le segnalazioni dei nostri utenti e delle persone che vivono in varia forma la Residenza Sanitaria Disabili sono importanti, perché ci aiutano ad individuare gli aspetti critici del servizio e ci mostrano dove intervenire per migliorarlo.

Se non è soddisfatto o se desidera segnalare inconvenienti, può rivolgersi direttamente o tramite telefono ed e-mail alla Coordinatrice, che provvederà a fissare un colloquio con lei al più presto, oppure può compilare il Modulo segnalazioni e disservizi allegato. Può consegnarlo in comunità, oppure lo può spedire al nostro indirizzo. La Coordinatrice si riserva di rispondere entro due settimane dalla ricezione dello stesso tramite comunicazione orale o scritta.

Se desidera avere più copie del modulo, le può ritirare presso la segreteria della struttura.

**MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI**

**Cognome e nome**.....

**Telefono**.....

**In qualità di**.....

(specificare se ospite, parente, volontario o visitatore)

**Descrizione del disservizio:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Luogo e data**\_\_\_\_\_

**Firma**\_\_\_\_\_

