



Residenza Sanitaria Assistenziale Madonna della Libera

Iris s.p.a.

Carta dei servizi



SOMMARIO

LETTERA DI BENVENUTO DEL PRESIDENTE	5
---	---

SEZIONE PRIMA- PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

E PRINCIPI FONDAMENTALI	6
Che cos'è una Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.)	6
Com'è organizzata e come funziona la R.S.A.	6
Chi siamo	7
Garanzie di qualità	7
Principi guida	7

SEZIONE SECONDA- INFORMAZIONI SU SERVIZI E STRUTTURE

Tipologia delle prestazioni fornite	9
Ospitalità temporanea	9
Ammissione nella struttura	11
Come richiederla	11
La visita di accettazione e il piano assistenziale	11
Costi	11
Strutture	11
Informazioni generali	12
Come raggiungere la R.S.A.	12
Orario dell'Accettazione	12
Comfort	12
Tipo di stanze e servizi igienici	13
Come riconoscere il personale	13
Telefonare	13
Pasti	14
Orari di visita	14
Associazioni di supporto ai bisogni dell'Ospite	15

Parrucchiere	16
Uscite autonome dalla residenza	16
Informazione sanitaria all'Ospite	16
Consenso informato	16
Trattamento dei dati personali	16
 SEZIONE TERZA- STANDARD DI QUALITÀ	18
Tempi di attesa	18
Comprensibilità e completezza delle informazioni.	18
Semplicità delle procedure	18
Orientamento e accoglienza	19
Comfort e pulizia	19
Personalizzazione e umanizzazione.	20
 SEZIONE QUARTA- MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.	21
Reclami	21
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	21
Modalità di presentazione del reclamo	21

LETTERA DI BENVENUTO DEL PRESIDENTE



Caro Signore, Gentile Signora,

Ognuno di noi può trovarsi nella condizione di dover prendersi cura di un congiunto affetto da malattie inguaribili che lo rendono vulnerabile e incapace di provvedere a sé stesso. Questa condizione oltre ad essere dolorosa può diventare frustrante perché ci si chiede se si riuscirà a dare al proprio congiunto le cure migliori.

A questa domanda potrà rispondere il libretto che ha fra le mani. Leggendolo comprenderà perché la Residenza Sanitaria Assistenziale “Madonna della Libera” è la scelta migliore per il suo caro.

Una scelta che delegando a noi la cura e l’assistenza riserverà a Lei un unico compito, quello di amarlo.

Dott. **Potito Salatto**

Presidente della IRIS SpA

Residenza Sanitaria Assistenziale “Madonna della Libera”

SEZIONE PRIMA - RESENTAZIONE DELLA RESIDENZA E PRINCIPI FONDAMENTALI

CHE COS'È UNA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è un particolare tipo di struttura sanitaria non ospedaliera che si occupa di ospitare, per ricoveri più o meno lunghi, persone che abbiano superato la fase acuta di particolari malattie. E' la soluzione ideale per:

- persone che non necessitano più della permanenza in ospedale ma che hanno comunque bisogno di assistenza continua;
- persone anziane con malattie cronico – degenerative o demenza senile;
- persone adulte colpite da handicap di natura fisica, psichica o sensoriale non autosufficienti o affette da malattie croniche.

COM'È ORGANIZZATA E COME FUNZIONA LA R.S.A.

La R.S.A. offre possibilità di soggiorno a quaranta Ospiti ed è organizzata in due "nuclei". L'organizzazione per nuclei consente di accogliere, nella stessa R.S.A., gruppi di Ospiti con problematiche diverse, senza determinare interferenze e salvaguardando le esigenze di riservatezza.

Il primo nucleo è riservato a venti Ospiti malati di Alzheimer, il secondo nucleo è destinato ad altre venti persone affette da malattie geriatriche, neu-rologiche e neuropsichiatriche non in fase acuta.

IL NUCLEO "ALZHEIMER"

Nel Nucleo Alzheimer sono ammessi solo pazienti con diagnosi di demenza. Gli Ospiti sono accolti in un ambiente fisico adattato, tranquillo, separato dal resto della struttura, privo di barriere fisiche, assistiti da personale appositamente formato ed aggiornato.

Il Nucleo Alzheimer si caratterizza per una maggiore flessibilità volta ad esaudire le richieste degli Ospiti nei vari momenti della giornata (igiene personale, alimentazione, ecc.).

Nel programma personalizzato sono previste attività di tipo riabilitativo-educativo adeguate alle abilità cognitive dei pazienti, con particolare attenzione alle attività della vita quotidiana. L'obiettivo generale degli interventi è quello di rendere meno gravoso possibile lo stato di malattia: migliorando le abilità quotidiane, controllando i disturbi del comportamento, normalizzando il

ritmo sonno-veglia, rinforzando la rete sociale, al fine di creare un'atmosfera tranquilla, serena e il più possibile simile a quella della propria casa.

CHI SIAMO

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Madonna della Libera" è gestita dalla **Iris s.p.a.**, società con esperienza ventennale nel settore sanitario.

Coordinatore Sanitario: Dott. Luigi Piero D'Ambrosio

GARANZIE DI QUALITÀ

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Madonna della Libera" ha ottenuto l'**Accreditamento istituzionale** dalla Regione Puglia nel maggio 2011¹. Questo significa che essa è dotata dei requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi previsti dalle leggi regionali². La Regione e l'Azienda Unità Sanitaria Locale effettuano ispezioni sulle R.S.A. ed eseguono controlli sull'appropriatezza e la qualità dei servizi offerti.

La R.S.A., inoltre, è in possesso di un **Certificato di Qualità aziendale**. Ciò significa che la qualità, la competenza e l'organizzazione della R.S.A. "Madonna della Libera" sono garantite anche da un Organismo di Certificazione indipendente.

PRINCIPI GUIDA

Questi principi rappresentano una guida per le scelte strategiche ed operative, le attività degli operatori e le relazioni con gli Ospiti.

Eguaglianza

Gli Ospiti hanno diritto allo stesso trattamento, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

I nostri comportamenti nei confronti degli Ospiti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità a prescindere da qualsiasi motivazione personale che possa interferire con il trattamento.

1 D.P.G.R. n. 479 del 27 aprile 2011 pubblicato in Bollettino Ufficiale della Regione Puglia n. 69 del 05.05.2011

2 Regolamento Regione Puglia n. 3 del 13 gennaio 2005 "Requisiti per autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie".

Continuità

Le prestazioni sanitarie devono essere fornite in maniera continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio ci impegniamo ad adottare misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

L'Ospite ha diritto di scegliere la struttura in cui desidera essere curato. Questa Carta dei Servizi ha proprio l'obiettivo di rendere questa scelta il più possibile consapevole.

Partecipazione

La partecipazione dell'Ospite è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei nostri confronti.

Efficienza ed efficacia

Perseguiamo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.

SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SU SERVIZI E STRUTTURE

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE



La R.S.A. “Madonna della Libera” offre tutte le prestazioni che servono a recuperare, preservare o raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita degli Ospiti, in particolare:

ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA 24 ORE AL GIORNO

In ogni momento del giorno e della notte il personale medico, infermieristico, ausiliario ed un Caposala sono disponibili per assicurare tutta l'assistenza e le cure necessarie. Le prestazioni di medicina generale sono garantite da personale medico dipendente dell'R.S.A. I farmaci sono forniti con le modalità e i limiti previsti per tutti i cittadini.

ASSISTENZA RIABILITATIVA E TERAPIA OCCUPAZIONALE La riabilitazione serve ad impedire che la malattia peggiori ed a rieducare l'Ospite a svolgere le comuni attività quotidiane. Inoltre facciamo in modo di ridurre al massimo il tempo trascorso a letto così da prevenire la sindrome da immobilizzazione nelle persone totalmente non autosufficienti. Una educatrice professionale si occupa, in particolare, di “terapia occupazionale”: una disciplina riabilitativa che utilizza attività espressive, manuali e ludiche al fine di aiutare le persone a recuperare parte della propria autonomia.

ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA Le prestazioni specialistiche comprendono visite specialistiche, prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio assicurate dall'Azienda Unità sanitaria Locale. Inoltre la R.S.A. garantisce agli Ospiti visite specialistiche da parte del Cardiologo, del Geriatra, dell'Ortopedico e del Neurologo.

SERVIZIO ALBERGHIERO Agli Ospiti sono forniti i pasti, la camere sono accuratamente pulite e riordinate.

ASSISTENZA PER LE ATTIVITÀ QUOTIDIANE Gli Ospiti sono aiutati nell'igiene e nella cura della propria persona. Sono assistiti nell'alzata, nella messa al letto, nella vestizione e svestizione, nutrizione, deambulazione e quelle altre forme di sostegno necessarie per il normale svolgimento della vita quotidiana.

SOSTEGNO PSICOLOGICO E ASSISTENZA SOCIALE L'Assistente sociale, oltre a risolvere eventuali problemi pratici o burocratici (sottoscrizioni deleghe, pratiche presso gli enti, pratiche per ottenimento ausili, ecc.) si occupa delle dinamiche affettive e relazionali dell'Ospite. Per impegnare il tempo libero dalle attività terapeutiche e per stimolare interessi comuni, pre-dispone iniziative di gruppo, generalmente all'interno della struttura (feste, proiezioni di film, attività di bricolage, giochi di società, tornei).

ASSISTENZA RELIGIOSA E SPIRITUALE Il servizio religioso nel Centro Medico è garantito da un Sacerdote della Chiesa "Madonna della Libera" di Rodi Garganico che celebra la Santa Messa all'interno della Residenza e, su richiesta, garantisce l'assistenza spirituale ai singoli Ospiti. I ricoverati di religioni diverse possono richiedere l'assistenza religiosa, indicando al Coordinatore infermieristico le modalità per contattare i Ministri del culto voluto.

TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO Ci occupiamo del trasporto, dell'accompagnamento e dell'assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della R.S.A.

OSPITALITÀ TEMPORANEA

L'ospitalità presso la R.S.A. può essere anche temporanea per completare programmi riabilitativi già iniziati in ospedale oppure per aiutare la famiglia per brevi e determinati periodi.

AMMISSIONE NELLA STRUTTURA

COME RICHIEDERLA

La proposta di accesso ordinaria alla R.S.A. è effettuata dal Medico di base quando il paziente proviene da casa propria. In seguito, bisognerà sottopor-si ad una visita dell'Unità Valutativa Territoriale dell'Azienda Sanitaria Locale (ASL) che determina l'opportunità del ricovero. In caso di parere positivo si è inseriti in un'apposita lista di attesa. Le ammissioni sono programmate nei giorni feriali dalle ore 08,00 alle ore 12,00.

Se l'Ospite è impossibilitato a raggiungere la Residenza con i propri mezzi, sono disponibili un pulmino omologato per il trasporto delle persone disabili e un'autoambulanza.

LA VISITA DI ACCETTAZIONE E IL PIANO ASSISTENZIALE

L'Ospite è sottoposto a visita sanitaria per la valutazione delle condizioni di salute e per la definizione di un preliminare programma individuale di assistenza. In occasione della visita è necessario portare:

- Documentazione medica (cartelle cliniche, referti degli esami, prescrizioni, ecc.);
- fotocopia della tessera sanitaria, del codice fiscale e di un documento d'identità.

COSTI

Le prestazioni fornite saranno a carico del Servizio Sanitario Nazionale. L'Ospite verserà soltanto una retta per il servizio alberghiero. Tutti gli importi sono specificati nel Regolamento della R.S.A., disponibile presso gli Uffici Amministrativi.

STRUTTURE

La Residenza dispone di attrezzature avanzate per l'assistenza ai disabili, ambulatori medici, palestra per fisioterapia, locali per terapia occupazionale.

INFORMAZIONI GENERALI

COME RAGGIUNGERE LA R.S.A.

La R.S.A. "Madonna della Libera" è situata nel centro della cittadina di Rodi Garganico (FG), in Via Pietro Nenni, 1 ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati.

TRENO

Arrivo alla stazione ferroviaria di Foggia o San Severo. Si prosegue con le Ferrovie del Gargano.

AUTOBUS

Autolinee Ferrovie del Gargano: collega Rodi Garganico con Foggia e con gran parte dei comuni della Provincia.

Per conoscere fermate ed orari, telefonare dal lunedì al sabato ai numeri 0884.561020 e 0881.725188.

AUTOMOBILE

A14 da Milano a Bari con uscita al casello di Poggio Imperiale. Si prosegue con la strada a scorrimento veloce per Rodi Garganico.

Nei pressi della struttura sono presenti dei posti auto gratuiti non custoditi.

ORARIO DELL'ACCETTAZIONE

La Residenza ha un punto informativo (Accettazione) situato nell'ingresso principale, presso il quale è possibile ricevere un primo orientamento sui servizi offerti. L'Accettazione è aperta dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle 20.00.

COMFORT

La struttura è dotata, dal punto di vista degli ambienti interni, di standard qualitativi di alto livello con arredi particolarmente curati appositamente studiati per le esigenze dell'Ospite. Ogni camera è a due o tre posti letto ed è dotata di bagno privato e chiamata individuale per operatori. I piani sono tutti serviti da ascensore e portalettighe.

TIPO DI STANZE E SERVIZI IGIENICI

La maggior parte delle camere è a 2 o 3 posti letto, le rimanenti sono singole. Tutte le stanze sono dotate di bagno privato (con doccia o vasca), aria condizionata, impianto di filodiffusione, pulsante di chiamata, comodino polifunzionale, armadio guardaroba e televisione. Le sale di soggiorno-pranzo, una per ciascun piano di degenza, hanno televisione e impianto di climatizzazione. Facciamo in modo che gli Ospiti “si sentano a casa” permettendo loro di personalizzare l'ambiente con suppellettili e arredi propri.



COME RICONOSCERE IL PERSONALE

All'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale diverse figure professionali si occupano della salute e del comfort dei ricoverati. Ciascun operatore è tenuto ad esporre il proprio cartellino identificativo, con nome e qualifica, per garantire la massima trasparenza.

TELEFONARE

Presso ogni piano di degenza è disponibile un telefono pubblico utilizzabile anche dalle persone diversamente abili.

Comunicare con un Ospite è possibile telefonando al numero 0884.966012 e indicando il numero della stanza. Gli Ospiti possono ricevere telefonate dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 18.30 alle 20.30.

Il Personale della R.S.A. non può fornire informazioni telefoniche sullo stato di salute degli Ospiti.

Poiché i telefoni cellulari possono creare interferenze con le apparecchiature biomediche, il loro uso è consentito esclusivamente nelle aree di attesa, atri e corridoi.

PASTI

I pasti sono preparati nella cucina della Residenza e generalmente serviti nella sala da pranzo del piano per favorire la vita di relazione, ad eccezione degli Ospiti non deambulanti ai quali i pasti vengono serviti in camera. Ciascun Ospite è comunque libero di consumare il pasto nella propria stanza.

Il menù offre giornalmente la possibilità di scegliere fra due primi e due secondi e prevede ogni giorno pietanze diverse. Il personale provvede a raccogliere le preferenze per i pasti del giorno successivo. Dietro prescrizione medica sono garantiti particolari regimi dietetici.

Nell'intervallo fra il pranzo e la cena sarà offerta una bevanda fresca o calda a scelta ed a seconda della stagione.

Colazione: dalle ore 7.00 alle 7.30

Pranzo: dalle ore 12.00 alle 12.30

Cena: dalle ore 18.00 alle 18.30

Pranzo e cena , nel periodo estivo, sono posticipati di mezz'ora.

Nei giorni festivi è data la possibilità ai parenti degli Ospiti, che ne fanno richiesta preventiva, di pranzare con i loro cari presso la Residenza.

ORARI DI VISITA

Incoraggiamo le relazioni affettive coinvolgendo la famiglia nel piano di recupero e mantenendo il più possibile l'integrazione con l'ambiente fami-liare e sociale di origine. Ogni Ospite può ricevere visite di parenti ed amici nei seguenti orari:

Visite negli spazi comuni dalle ore 8.30 alle ore 20.00

Visite nei reparti dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle 16.30 alle 18.30

Per rispetto nei confronti degli altri degenti vanno evitate visite di gruppo. Le visite al di fuori dell'orario prestabilito sono consentite esclusivamente in situazioni di particolare necessità e autorizzate dal Direttore Sanitario o da una persona da lui delegata. E' vietato l'accesso nei reparti ai minori di dodici anni.

Per ragioni di ordine sanitario e dietetico, è vietato ai visitatori fornire agli Ospiti medicinali, bevande e alimenti, in quanto ciò potrebbe arrecare danno alla loro salute. Eventuali deroghe, esclusivamente per alimenti confezionati, devono essere autorizzate dall'Infermiere Professionale in turno.

ASSOCIAZIONI DI SUPPORTO AI BISOGNI DELL'OSPITE



Presso la R.S.A. operano l'associazione di volontariato "E' primavera ragazzi", e il gruppo volontari della Croce Rossa Italiana regolarmente autorizzati ad effettuare particolari forme di assistenza agli Ospiti, non riconducibili ad atti ed interventi sanitari³. I Volontari sono presenti uno o due pomeriggi a settimana per offrire momenti di ascolto, sostegno psicologico, condivisione del tempo e supporto nella risoluzione di problemi connessi alla degenza.



³ La presenza e la collaborazione degli organismi di volontariato nelle strutture sanitarie è stata istituzionalizzata con l'art. 14 del D. Lgs. 502/92

PARRUCCHIERE

Il martedì e il venerdì è disponibile il servizio parrucchiere per uomo e per donna. Tale servizio è a richiesta ed a carico dell'Ospite.

USCITE AUTONOME DALLA RESIDENZA

Gli Ospiti possono recarsi all'esterno delle strutture, sempre ch  le condizioni psicofisiche lo consentano e sia assicurato, se necessario, l'accompagnamento da parte di familiari, amici, conoscenti, obiettori di coscienza, volontari, ovvero di operatori della R.S.A. Gli Ospiti che intendono uscire dalla struttura dovranno comunicare all'Infermiere Professionale in turno l'orario di rientro, la conferma della presenza ai pasti e l'eventuale pernottamento al di fuori della R.S.A. L'orario di rientro   stabilito non oltre le ore 20.00. Deroghe agli orari stabiliti saranno autorizzate, caso per caso, dal Medico Responsabile.

INFORMAZIONE SANITARIA ALL'OSPITE

Gli Ospiti hanno diritto a conoscere:

- tutte le informazioni riguardanti le malattie da cui sono affetti ed i trattamenti praticati;
- l'importo delle rette corrispondenti ai vari tipi di trattamento;
- il Regolamento interno vigente nella R.S.A.

Colloqui degli operatori con gli utenti e i loro familiari e rappresentanti legali: Tutti i giorni della settimana dalle 12.00 alle 14.00

CONSENSO INFORMATO

Il medico della struttura informa l'Ospite o il legale rappresentante sull'iter diagnostico-terapeutico e acquisisce per iscritto su apposito modulo il consenso informato sia per le prestazioni di routine, sia in occasione di esami diagnostici pi  complessi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Per la tutela della privacy, tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite, fornendole solo a lui stesso o ai suoi legali rappresentanti e, in caso

di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento dell'ammissione viene richiesto all'Ospite o al suo legale rappresentante, il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza.



SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard della Carta dei Servizi rappresentano la direzione, la “rotta” del miglioramento su cui tutta la R.S.A. è impegnata. Essi sono un punto di riferimento per gli Ospiti nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono.

TEMPI DI ATTESA

La R.S.A. garantisce accessibilità ai servizi e alle prestazioni in tempi e modalità che rispettino i bisogni e le condizioni degli Ospiti.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Tempo di attesa per risposta a reclamo	Tempo fra la raccolta e la risposta al reclamo	Tempo massimo ⁴ : 7 giorni

COMPRENSIBILITÀ E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

La R.S.A. si impegna ad offrire informazione scritta e verbale all’Ospite sul funzionamento della struttura e sui percorsi per accedere alle prestazioni, grazie a:

- presenza dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico
- segnaletica evidente e comprensibile
- linee telefoniche dedicate
- procedure e modulistica per i reclami
- moduli per il consenso informato e il trattamento dei dati

SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

La R.S.A. si impegna ad offrire procedure semplificate mediante la riduzione del numero di passaggi (accessi) che un Utente deve affrontare prima di ottenere il servizio richiesto. Ciò è possibile grazie a:

- possibilità di prenotare per telefono e per e-mail
- possibilità di chiedere informazioni per telefono (U.R.P.)
- possibilità di presentare il reclamo per telefono o per e-mail

⁴ Max 15 gg, ex Dlgs. 502/92, art. 14

ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA

L'accoglienza nella struttura è un momento fondamentale dell'esperienza dell'Ospite e dei suoi familiari. La R.S.A. si impegna a fornire informazioni non solo sul servizio ma anche sull'organizzazione alberghiera e sulla logistica.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Gentilezza e accuratezza del personale	Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita	Almeno 1 monitoraggio ogni 12 mesi

COMFORT E PULIZIA

La R.S.A. si impegna a mettere a disposizione dell'Utente ambienti confortevoli, puliti, riscaldati, con possibilità di spazi di soggiorno e di attesa. Si impegna, inoltre a ripristinare tempestivamente in caso di disservizio, le strutture o le attrezzature da cui dipende il comfort della degenza (servizi igienici, tv, letti, ecc.)

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Pulizia ambienti (stanze, bagni e luoghi comuni)	Numero interventi giornalieri	Almeno 2 volte al giorno salvo ulteriori necessità
Regolarità dei cambi della biancheria	Frequenza del cambio della biancheria	Almeno 1 volta al giorno salvo ulteriori necessità
Segnaletica e piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica su zone preposte	100%
Possibilità di comunicare con l'esterno della Residenza	Numero di piani in cui è possibile ricevere telefonate in caso di immobilità al letto/Numero di piani	100%
Possibilità di scelta di menù per Ospiti non soggetti a dieta	Numero di menù fra i quali è possibile scegliere	2 menù
Qualità del cibo	Percentuale di gradimento espressa mediante i questionari	95%
Accessibilità ai familiari e orari delle visite	Tempo minimo di visita al giorno	Almeno 2 ore al giorno

PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

La R.S.A. "Madonna della Libera" si impegna a garantire all'Ospite una relazione che abbia le caratteristiche di cortesia e disponibilità, che sia personalizzata e orientata al contesto. Assicura, inoltre, riservatezza della malattia, rispetto della privacy e della dignità umana.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Rilevazioni sulla soddisfazione degli Utenti	Risposte positive	95 % di risposte positive
Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	Presenza /Assenza	Presente
Cooperazione con associazioni di supporto ai bisogni del malato	Presenza /Assenza	Presente

SEZIONE QUARTA- MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RECLAMI

Se l'Ospite incontra disservizi, atti o comportamenti che gli impediscono di ricevere le dovute prestazioni di assistenza sanitaria, può rivolgersi all'**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)** per presentare osserva-zioni, opposizioni, denunce o reclami, ed anche suggerimenti. L'U.R.P. prov-vede a dare immediata risposta per le segnalazioni e reclami che si presen-tano di immediata soluzione; in caso contrario comunica gli opportuni adempimenti per ovviare agli inconvenienti riscontrati; nella seconda ipotesi predispone la lettera di risposta.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

L'URP si trova al piano terra della R.S.A., in Via Pietro Nenni. Il Responsabile dell' U.R.P. è la Sig.ra Angela Mastasi. Oltre a ricevere e rispondere ai recla-mi, l'URP è disponibile a fornire ulteriori informazioni di dettaglio sulle strut-ture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione. Il futuro Ospite e i suoi familiari possono visitare la struttura, previo appuntamento, prima della presentazione della richiesta di ingresso.

Orari di apertura

L'U.R.P. è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle 14.00.

Contatti

0884.965941
cmrml1@tin.it

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla R.S.A. o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
- Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'U.R.P.
- Segnalazione telefonica, fax o e-mail all'U.R.P. (**cmrml1@tin.it**)
- Colloquio diretto o telefonico con il personale addetto all'URP e succes-siva sottoscrizione

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, possono esse-

re presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti⁵. Sono presi in esame anche gli esposti presentati oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 60 giorni, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

La Residenza Sanitaria Assistenziale può comunque valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

⁵ Come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 502/92, modificato dal D.Lgs. 517/93.

