

Residenza Sanitaria Assistita per anziani

## **De Cesaris**

## **Intro**

Tipologia La Carta dei Servizi della "Residenza De Cesaris" si propone di elevare la qualità delle prestazioni offerte agli ospiti, definendo principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi. Questo strumento mira a migliorare l'esperienza complessiva attraverso l'adozione di tecnologie adeguate, un rigoroso processo di selezione e formazione del personale, e l'implementazione di un sistema di gestione della qualità aziendale.

Tra le sue funzioni, la Carta dei Servizi:

- Specifica le caratteristiche e i tempi di intervento/risposta per ciascun servizio offerto, con standard misurabili;
- Fornisce indicazioni chiare su come segnalare esigenze particolari relative allo stato di salute dell'ospite e garantisce risposte adeguate e chiarimenti in merito;
- Prevede strumenti per rilevare la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti.

La Carta stabilisce i requisiti minimi di servizio e viene resa disponibile all'ospite e ai suoi familiari tramite l'affissione negli spazi dedicati all'assistenza e alla cura. Eventuali segnalazioni di mancata conformità ai requisiti definiti possono essere presentate seguendo le modalità descritte nel paragrafo "tutela e reclami".

Inoltre, questo documento fornisce una descrizione dettagliata di tutti i servizi offerti, inclusi quelli alberghieri, sanitari, infermieristici, ausiliari e assistenziali di base. Viene indicato come accedervi e sono fornite informazioni su come gli ospiti possono partecipare attivamente per migliorare la loro esperienza e il rapporto con la gestione della struttura.

### Sommario

- Missione e obiettivi
- RSA De Cesaris - Presentazione
  - Principi fondamentali dell'erogazione del servizio
- Come raggiungerci
- Numeri utili e orari uffici
- RSA De Cesaris convenzionata
  - Presentazione
  - Servizio Offerto
  - Modalità di accesso
- RSA De Cesaris in solvenza
  - Presentazione
  - Servizio offerto
  - Modalità d'accesso
- Nucleo demenze
- Struttura
  - Spazi interni
  - Camere e posti letto
  - Spazi esterni
- Servizio alberghiero
  - Ristorazione
  - Servizio di pulizia
  - Lavanderia
  - Palestra
  - Attuazione D. Lgs. 81/2008 - Polizza di Responsabilità civile
- Servizio di riabilitazione ed equipe sanitaria
  - Servizio di riabilitazione
  - Equipe sanitaria
- Comunicazioni
  - Validità della Carta dei Servizi
  - Avvertenze
  - Impegni e programmi
  - Associazioni
  - Condizioni Economiche
  - Norme relative al personale

## **Mission e obiettivi generali aziendali**

La RSA De Cesaris si impegna a essere un punto di riferimento nel settore socio-assistenziale per la sua area di competenza geografica. Offriamo servizi di cura, assistenza e fisioterapia di alta qualità, mirati a soddisfare i bisogni della popolazione anziana. La nostra struttura è composta da professionisti altamente qualificati e con esperienza, costantemente aggiornati attraverso la formazione continua. Siamo orientati al mercato e alla creazione e gestione di relazioni con il territorio, al fine di fornire un servizio che si distingua per l'elevato standard professionale e la risposta efficace alle esigenze della nostra comunità anziana.

## **RSA De Cesaris - Presentazione**

La Residenza De Cesaris è una struttura socioassistenziale qualificata come R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale), dotata di 115 posti letto. Questi posti sono destinati ad anziani non autosufficienti, sia collaboranti che non, che richiedono un'assistenza continua e non dispongono del supporto familiare necessario, oppure per i quali risulta impossibile temporaneamente o definitivamente rimanere nel contesto familiare.

La nostra residenza accoglie anziani di entrambi i sessi senza discriminazioni di genere, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche o socioeconomiche. Questo avviene quando, per varie ragioni, non sono più in grado di condurre una vita autonoma o non possono essere adeguatamente assistiti presso il proprio domicilio.

## **Principi fondamentali dell'erogazione del servizio**

### **Eguaglianza ed Imparzialità**

Gli operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale De Cesaris si impegnano a mantenere comportamenti oggettivi, giusti e imparziali verso gli ospiti.

### **Continuità, Diritto di Scelta e Partecipazione**

La Residenza Sanitaria Assistenziale De Cesaris assicura la continuità del servizio durante tutto l'anno e rispetta il diritto di scelta dell'utente tra diversi fornitori di servizi, come previsto dalla legislazione sanitaria nazionale.

Inoltre, garantiamo la partecipazione degli utenti e dei loro familiari alle attività socio-ricreative programmate e facilitiamo l'accesso alle associazioni di volontariato attraverso apposite convenzioni.

### **Efficacia ed Efficienza**

La nostra struttura orienta la propria organizzazione e la fornitura dei servizi verso principi di efficienza ed efficacia, con l'obiettivo di soddisfare gli ospiti e i loro familiari. Le modalità di gestione rispettano la dignità e la personalità del cliente e si basano sui principi di appropriatezza clinica, mirando a migliorare, mantenere o ritardare il decadimento delle sue condizioni psico-fisiche attraverso stimoli e strumenti ritenuti utili.

### **Cortesìa e Disponibilità**

Ci impegniamo a garantire che il comportamento del nostro personale sia caratterizzato da gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i familiari degli ospiti. Auspicando un atteggiamento di proficua collaborazione da parte dei familiari, ci adoperiamo affinché ogni interazione contribuisca al corretto svolgimento del servizio.

## **Come raggiungerci**

La RSA De Cesaris è ubicata a Spoltore (PE), in Contrada Bucciarelli, 13. Per raggiungerla, è possibile utilizzare diversi mezzi di trasporto:

- **Autobus da Pescara:** Dalla stazione centrale di Pescara, è disponibile l'autobus "Pescara-Spoltore". Per chi proviene da Chieti, Teramo o L'Aquila, è necessario raggiungere prima la stazione centrale di Pescara e poi prendere lo stesso autobus "Pescara-Spoltore".
- **Treno:** Arrivati alla stazione ferroviaria "Pescara Centrale", si può prendere l'autobus "Pescara-Spoltore".
- **Automobile:** Da Pescara e dalle località circostanti, si seguono le indicazioni per Spoltore. Vicino al chilometro 3 della SR 16 bis, si svolta a sinistra e si imbecca il viale contrassegnato dall'insegna luminosa della struttura.
- **Autostrada A24 (direzione Pescara Sud):** Si prende l'uscita "Villanova", si prosegue in direzione Spoltore e al chilometro 3 si svolta a sinistra seguendo il viale con l'insegna luminosa della struttura.
- **Autostrada A14 (direzione Pescara Sud):** Dopo l'uscita "Pescara Nord", si segue la direzione per Roma e si prende l'autostrada Pescara-Roma (A24). Appena dopo l'uscita "Villanova", si continua verso Spoltore. Al chilometro 3 si svolta a sinistra seguendo il viale con l'insegna luminosa della struttura. All'arrivo, è disponibile un ampio

parcheggio nelle immediate vicinanze dell'ingresso della RSA.

## **Numeri utili e orari uffici**

### **AMMINISTRAZIONE**

- **Telefono:** 085.413353-73
- **Fax:** 085.4171611

**RESPONSABILE AMMINISTRATIVO:** Gabriella D'Antonio

- **Telefono:** 085/413353-73
- **Fax:** 085/4171611
- **Email:** [gabriella.dantonio@rsadecesaris.it](mailto:gabriella.dantonio@rsadecesaris.it)

**MEDICO RESPONSABILE:** Dott. Mario Liani

Specialista in Nefrologia e Trapianti d'Organo

- **Telefono:** 085.413353-73
- **Fax:** 085.4171611

L'Ufficio Amministrativo è aperto dal lunedì al venerdì,  
dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00.

Altri contatti del nostro staff includono:

**COORDINATRICE INFERMIERISTICA:** Inf. Giada Del Fiore

- **Telefono:** 085/413353-73
- **Fax:** 085/4171611
- **Email:** [caposala@rsadecesaris.it](mailto:caposala@rsadecesaris.it)

**ASSISTENTE SOCIALE:** Dott.ssa Fiorella Riccitelli

- **Telefono:** 085/413353-73
- **Fax:** 085/4171611
- **Email:** [fiorella.riccitelli@rsadecesaris.it](mailto:fiorella.riccitelli@rsadecesaris.it)

**PSICOLOGA:** Dott.ssa Lidia Di Cecco

- **Telefono:** 085/413353-73
- **Fax:** 085/4171611

Le visite agli ospiti sono possibili tutti i giorni dalle 12:00 alle 15:00 e  
dalle 18:00 alle 19:30.

Si prega di rispettare gli orari stabiliti, ma per eventuali eccezioni è necessaria l'autorizzazione preventiva del Medico Responsabile. Eventuali uscite degli ospiti degenti in regime di convenzione devono essere autorizzate con almeno 24 ore di anticipo dal medico responsabile o, in sua assenza, dal medico di reparto. L'ospite, sotto la diretta responsabilità del familiare o accompagnatore, non può assentarsi per più di sei ore e deve rientrare nella Residenza entro le ore 18:00.

## **RSA De Cesaris Convenzionata**

### **PRESENTAZIONE**

La Residenza De Cesaris è accreditata dalla Regione Abruzzo per fornire prestazioni assistenziali e sanitarie a nome e per conto del Servizio Sanitario Nazionale. Questo accredito regola l'accoglienza e la permanenza di persone anziane che presentano problemi fisici, psichici o funzionali a causa di patologie croniche o riacutizzate e che non possono essere adeguatamente assistite a domicilio. Inoltre, accogliamo persone con problematiche sociali che richiedono un ambiente residenziale protetto.

La struttura opera in convenzione, il che significa che l'ingresso degli ospiti è preventivamente autorizzato dall'U.V.M. (Unità Valutativa Multidimensionale). Questa commissione, prevista per legge in ogni distaccamento dell'Asl, valuta le condizioni cliniche, psicologiche, sociali e familiari della persona da ospitare, basandosi su una valutazione complessiva della situazione clinica.

L'U.V.M. è composta da un Medico Geriatra, un Infermiere Professionale, un Assistente Sociale e un Terapista della Riabilitazione. Il periodo di accoglienza è stabilito dalla commissione e può essere prorogato su decisione della stessa. Durante la valutazione della commissione, è ammessa la presenza del familiare dell'ospite.

### **SERVIZIO OFFERTO**

La Residenza Sanitaria Assistenziale De Cesaris, in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, offre un'assistenza sanitaria personalizzata, basata sulle specifiche condizioni di ciascun ospite. Questo viene garantito attraverso la redazione di un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), il quale è elaborato grazie alla collaborazione tra l'Unità Valutativa della Asl e l'equipe sanitaria e assistenziale della struttura.

Il P.A.I. assicura al cliente una serie di prestazioni mirate al recupero e/o al mantenimento delle proprie capacità di autonomia, integrate da interventi sociali finalizzati alla permanenza in un ambiente residenziale protetto.

All'interno della nostra struttura, sono garantiti i seguenti servizi:

- Assistenza continua 24 ore su 24 da parte degli operatori sociosanitari;
- Assistenza infermieristica 24 ore su 24;
- Fisioterapia conforme al Piano Assistenziale Individuale, fornita dalle ore 08:00 alle ore 13:30 e dalle 14:30 alle ore 17:30;
- Presenza diurna del Medico Responsabile e reperibilità medica notturna e nei giorni festivi;
- Servizio farmaceutico conforme ai più alti standard professionali;
- Utilizzo di materiali e dispositivi sanitari volti a garantire la cura e la salute della persona;
- Servizio alberghiero che assicura un'accoglienza confortevole e attenta alle esigenze degli ospiti.

### **ACCESSO**

Per accedere ai servizi offerti in convenzione, è indispensabile ottenere sempre il parere dell'U.V.M. (Unità Valutativa Multidimensionale). Questa commissione valuta il diritto del richiedente di accedere al servizio e stabilisce il periodo di permanenza, con il supporto delle spese di cura a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Nel caso in cui i privati non rientrino nei benefici riservati ai non abbienti, è necessario versare la quota a proprio carico, come stabilito dalla legge vigente.

Per richiedere l'ingresso dalla propria abitazione, è fondamentale presentare la "Scheda anamnestica per l'accesso al sistema delle cure residenziali", compilata dal medico curante, presso il distretto Asl di competenza. Una volta ottenuto il parere favorevole dell'U.V.M., sarà possibile accedere ai servizi con l'impegnativa, che contiene la richiesta di ricovero in Residenza Sanitaria Assistenziale e la diagnosi principale e/o concomitante.

### **RSA De Cesaris In solvenza**

#### **PRESENTAZIONE**

La Residenza Sanitaria Assistenziale in convenzione rappresenta il modo ideale di accoglienza per persone anziane che presentano problemi fisici, psichici o funzionali a causa di patologie croniche o riacutizzate, e che



necessitano di cure che non possono essere fornite a domicilio. Questa modalità è definita "in convenzione" poiché l'ingresso degli utenti è soggetto all'autorizzazione preventiva dell'U.V.M. (Unità Valutativa Multidimensionale).

L'U.V.M. è una commissione, prevista per legge in ogni distaccamento dell'ASL, composta da un Medico Geriatra, un Infermiere, un Assistente Sociale e un Terapista della Riabilitazione. Questa commissione valuta le condizioni cliniche, psicologiche, sociali e familiari della persona da ricoverare, assegnando un punteggio convenzionale che riassume il quadro clinico complessivo.

Il periodo di degenza è determinato dalla commissione e può essere prolungato in base alle necessità del paziente. Di solito, vengono accolti ospiti provenienti da casa o dimessi dai reparti ospedalieri per un periodo di stabilizzazione e riabilitazione dopo episodi clinici significativi e acuti.

In caso di lista d'attesa, vengono seguiti criteri specifici per l'ammissione, tra cui l'invio da parte dell'U.V.M., l'ordine cronologico delle richieste di inserimento e la valutazione medica.

### **SERVIZIO OFFERTO**

La Residenza Sanitaria La RSA in convenzione offre un'assistenza sanitaria personalizzata, adattata alle esigenze di ciascun ospite, attraverso la definizione di un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) elaborato con la collaborazione di tutte le figure professionali presenti nell'équipe. Grazie al P.A.I., la riabilitazione dell'utente è integrata con una serie di attività mirate a migliorare il suo stato di salute.

All'interno della struttura, sono garantiti i seguenti servizi:

- Assistenza 24 ore su 24 da parte degli Infermieri e degli Operatori Socio-Sanitari;
- Presenza di un medico durante le ore diurne e reperibilità medica durante le ore notturne;
- Assistenza fornita dai Fisioterapisti;
- Servizio farmaceutico che rispetta rigorosamente la deontologia professionale medica;
- Utilizzo di materiali e dispositivi sanitari che promuovono la cura e la salute della persona;
- Servizio alberghiero che assicura un'accoglienza confortevole e attenta alle esigenze degli ospiti.

### **ACCESSO**

Per usufruire dei servizi offerti dalla RSA in convenzione, è essenziale ottenere il parere dell'U.V.M. (Unità Valutativa Multidimensionale) che, a sua volta, determinerà se il paziente ha diritto a un periodo di degenza con la retta totalmente o parzialmente a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Nel caso di trasferimento dal reparto ospedaliero alla RSA, i medici di reparto contatteranno direttamente l'UVM.

Per quanto riguarda l'ingresso dalla propria abitazione, è necessario presentare l'impegnativa del medico di medicina generale presso il Distretto ASL di competenza. Sull'impegnativa dovranno essere indicati la patologia dell'ospite e la richiesta di "valutazione UVM per inserimento in Struttura Residenziale Sanitaria".

### **NUCLEO DEMENZE**

La RSA De Cesaris ha istituito un nucleo specializzato, con una capacità di 15 posti letto, dedicato esclusivamente alle persone anziane con gravi deficit cognitivi. Questo nucleo è distinto e autonomo rispetto alle altre aree di degenza.

Attraverso un'attenta valutazione delle condizioni e delle capacità di ciascun paziente inserito nel Nucleo Demenze, l'équipe multidisciplinare progetta un intervento personalizzato supportato da un programma settimanale e mensile di attività. Queste attività includono terapia occupazionale, attività motoria, attività di gruppo e socializzanti, mirate a sostenere l'attività di base a carattere sanitario e assistenziale.

Al centro di questo impegno c'è il rispetto dei diritti del cittadino affetto da patologie cognitive, la salvaguardia della sua dignità e l'obiettivo di sostenere il mantenimento delle residue capacità e autonomie.

L'équipe multidisciplinare è composta da un medico geriatra, terapisti della riabilitazione, psicologi, operatori sociosanitari e infermieri.

Per accedere alla RSA De Cesaris e al Nucleo Demenze è necessario ottenere una valutazione favorevole dall'Unità Valutativa Multidimensionale dell'ASL di residenza del paziente.

## **La struttura**

### **SPAZI INTERNI**

I servizi offerti dalla struttura sono distribuiti su quattro piani accessibili sia tramite scale che attraverso un ascensore. Ecco come sono organizzati:

- **Seminterrato:** qui è collocata la cucina, dove vengono preparati i pasti per gli ospiti.
- **Piano Terra:** ospita gli uffici, tra cui l'Accettazione, gli Uffici Amministrativi e la Direzione Amministrativa. Inoltre, al piano terra si trova una sala destinata alle attività di animazione, la palestra dedicata alla riabilitazione degli ospiti e un locale adibito al culto.
- **Piani Superiori:** all'interno dei moduli di degenza si trovano diverse strutture, tra cui la sala da pranzo, un atrio destinato alla socializzazione e all'animazione degli ospiti, l'infermeria e una guardiola per il personale.

Per agevolare gli spostamenti tra i diversi piani, oltre alle scale, sono disponibili un montacarichi, un ascensore e un monta-lettighe. Queste soluzioni consentono un accesso agevole e sicuro a tutti i servizi offerti dalla struttura.

### **CAMERE E POSTI LETTO**

I servizi offerti La RSA De Cesaris si impegna a garantire un ambiente confortevole e familiare per tutti gli ospiti. Ogni ospite riceve un posto letto specifico, concordato al momento della sottoscrizione del contratto di soggiorno/degenza, in base alla disponibilità dei posti.

La direzione si riserva il diritto di trasferire un ospite in un'altra camera o posto letto, se ciò permette di fornire un'assistenza più adeguata, anche rispetto alle esigenze assistenziali degli altri ospiti.

L'uso di radio e televisori nelle camere è consentito solo previo gradimento e consenso degli altri ospiti, e deve essere tale da non disturbare gli altri. Durante gli orari di riposo pomeridiano e notturno, è consentito l'uso mantenendo il volume basso.

Gli ospiti o i loro tutori legali si impegnano a:

- Mantenere la camera, gli impianti e gli arredi in buono stato e collaborare per garantire la pulizia e l'igiene;
- Segnalare al personale eventuali guasti agli impianti e apparecchiature anziché provvedere direttamente alla loro riparazione;

- Rispettare le regole, inclusi divieti di fumo, di possesso di animali e di lavaggio di indumenti nei bagni;
- Non introdurre arredi o apparecchiature che possano compromettere la sicurezza o la funzionalità dell'ambiente.

I familiari degli ospiti si impegnano a:

- Non introdurre arredi o apparecchiature che possano compromettere la sicurezza o la funzionalità dell'ambiente;
- Rispettare le norme di convivenza e fare buon uso degli arredi e degli impianti;
- Osservare gli orari fissati dalla direzione per le visite.

Tutti gli ospiti, i loro familiari e i visitatori devono rispettare eventuali regole temporanee stabilite dalla direzione per esigenze particolari di servizio, comunicate attraverso l'affissione negli spazi comuni.

### **SPAZI ESTERNI**

La RSA De Cesaris offre un'ampia area dedicata al parcheggio delle automobili, garantendo così comodità e praticità agli ospiti e ai visitatori. La struttura è immersa in una rigogliosa vegetazione, offrendo un ambiente tranquillo e piacevole.

Gli ospiti possono godere di aree relax nel verde, ideali per momenti di riposo e tranquillità. Inoltre, è disponibile un'ampia terrazza che offre una splendida vista sul mare, regalando momenti di serenità e contemplazione.

### **Servizio alberghiero**

#### **RISTORAZIONE**

La ristorazione, gestita internamente secondo le rigorose norme dell'autocontrollo alimentare (HACCP), garantisce un servizio adeguato alle esigenze degli ospiti. I pasti sono distribuiti nel corso della giornata come segue:

**Prima colazione:** dalle ore 8:30 alle ore 9:30, con bevande calde, pane, biscotti e/o fette biscottate.

**Pranzo:** dalle ore 12:00 alle ore 13:00, con primo, secondo, contorno e frutta.

**Cena:** dalle ore 18:00 alle ore 19:00, con primo, secondo, contorno e frutta.

Il menu varia in base alla stagione ed è personalizzato per rispondere alle specifiche esigenze di salute degli ospiti, con indicazioni fornite dal medico responsabile. È importante che non vengano somministrati alimenti diversi da quelli previsti, al fine di garantire il benessere degli ospiti.

### **SERVIZIO DI PULIZIA**

La pulizia ambientale è affidata a una ditta esterna specializzata, che utilizza moderne attrezzature e tecnologie rispettose dell'ambiente per garantire la sanificazione e la disinfezione di tutti gli ambienti.

### **LAVANDERIA**

È disponibile un servizio esterno di lavanderia per il lavaggio e lo stiraggio dei panni personali degli ospiti. Il servizio, a pagamento, può essere attivato previo accordo con l'ufficio amministrativo. È importante applicare il numero attribuito su tutti i capi personali dell'ospite.

### **PALESTRA**

La struttura offre ai suoi ospiti l'accesso a una palestra interna, dove il fisioterapista, in collaborazione con il medico responsabile, elabora e attua un piano di riabilitazione personalizzato. Le attività proposte mirano al mantenimento o al recupero delle capacità motorie degli ospiti e comprendono rieducazione neuromotoria, addestramento all'utilizzo di ausili e terapie strumentali.

**SICUREZZA E POLIZZA DI RESPONSABILITA' CIVILE**

La RSA De Cesaris rispetta gli obblighi previsti dal D. Lgs. 81/2008 in materia di sicurezza dei lavoratori e dei residenti, con la predisposizione di un piano d'emergenza, l'aggiornamento costante dei documenti di sicurezza e la formazione obbligatoria del personale. Inoltre, ha stipulato una polizza di responsabilità civile e rischi diversi con la compagnia UNIPOLSAI per garantire la copertura assicurativa necessaria.

**Servizio di riabilitazione ed equipe sanitaria****RIABILITAZIONE**

La palestra è organizzata in sale separate per consentire la differenziazione delle attività e garantire la privacy dell'ospite durante le terapie. Le sale includono:

- Sala di terapia occupazionale
- Sala per la magnetoterapia
- Tre sale attrezzate per esercizi diversi

Strumenti utilizzati:

- Lettini per trattamenti individuali
- Piani di statica
- Standing per la rieducazione all'ortostatismo
- Spalliere
- Scale e parallele per la rieducazione alla deambulazione
- Palloni di psicomotricità
- Apparecchiature per magnetoterapia, elettroterapia, elettrostimolazione, e ultrasuonoterapia

**EQUIPE SANITARIA****Medico Specialista Responsabile**

- Supervisiona le condizioni di salute degli ospiti
- Elabora diagnosi e terapie
- Supervisiona il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)

### **Medico di Reparto**

- Collabora con il Medico Responsabile nel P.A.I. e nella terapia farmacologica
- Monitora le condizioni di salute degli ospiti
- Partecipa all'organizzazione del reparto

### **Caposala**

- Collabora con il personale medico nel P.A.I.
- Imparte disposizioni agli Infermieri e Operatori Socio Sanitari
- Si occupa della gestione dei farmaci

### **Infermiere**

- Esegue le prescrizioni mediche e le attività diagnostiche e terapeutiche
- Fornisce informazioni sulle condizioni generali del paziente

### **Fisioterapista**

- Effettua prestazioni riabilitative per disabilità motorie, psicomotorie e cognitive
- Utilizza terapie fisiche, manuali e occupazionali

### **Operatore Socio Sanitario**

- Collabora con l'infermiere professionale negli interventi assistenziali
- Si occupa dell'igiene personale e delle attività ricreative

### **Dotazione Strumentale**

Elettrocardiografi (2), defibrillatori (2), saturimetri (3), e carrelli attrezzati per le urgenze (2) oltre che gli apparecchi di ordinaria assistenza.

## **Comunicazioni**

### **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi della RSA De Cesaris ha validità annuale e può essere soggetta ad aggiornamenti in base alla pianificazione annuale.

### **AVVERTENZE**

La direzione non si assume responsabilità per denaro, valori o oggetti preziosi lasciati agli ospiti. I familiari devono richiedere l'autorizzazione per depositare valori presso l'amministrazione.

### **IMPEGNI E PROGRAMMI**

La RSA De Cesaris si impegna a mantenere gli obiettivi descritti nella Carta dei Servizi e li verifica tramite riunioni pubbliche e questionari sulla soddisfazione generale.

### **ASSOCIAZIONI**

La RSA De Cesaris promuove l'apertura alle associazioni del territorio per favorire lo scambio e la collaborazione. Le associazioni intenzionate a collaborare dovranno possedere un regolare statuto che verrà messo a conoscenza della direzione e per tutela dei pazienti verrà richiesta formale conoscenza dei volontari che si intende inserire in RSA, espliciti gli accordi rispetto alle attività da erogare.

### **CONDIZIONI ECONOMICHE**

Le condizioni economiche della degenza sono specificate nella documentazione firmata all'ingresso in RSA.

### **NORME RELATIVE AL PERSONALE**

Ai fini della destinazione delle norme segnalate in questa Carta, la nozione di "personale" è riferita ai seguenti soggetti:



- personale dipendente della Residenza Sanitaria Assistenziale De Cesaris;
- personale dipendente di imprese, che prestano servizi in virtù di contratti d'appalto;
- personale impiegato con contratti professionali o con contratti a progetto;
- personale volontario.

### **PERSONALE SANITARIO E SOCIO SANITARIO**

Il personale sanitario e sociosanitario e le associazioni sindacali di categoria del personale stesso sono portati a conoscenza che il servizio prestato è da considerarsi essenziale ai sensi dell'articolo n. 10 del DPR 23/08/1998 n. 395. Pertanto, in caso di scioperi sarà assicurata la continuità delle prestazioni essenziali di pronto intervento e di assistenza per assicurare la tutela fisica degli ospiti, nonché la preparazione, la distribuzione e la somministrazione dei pasti agli stessi.

Il personale sociosanitario è tenuto a:

- partecipare alle riunioni periodiche di settore e a rispettare i tempi dell'assistenza;
- promuovere tutte le iniziative di competenza per soddisfare le esigenze psicologiche dell'utente e mantenere un clima di buone relazioni umane con gli ospiti e le loro famiglie;
- eseguire ogni compito inerente alle proprie mansioni.

### **DIRITTO ALLA PRIVACY**

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo, divulgare dati e notizie relative ad altro personale, ad ospiti,

familiari di riferimento, visitatori e circostanze relative al proprio servizio.

Eventuali fatti o dati che possono nuocere alla gestione dei servizi dovranno, da parte del personale che ne è venuto a conoscenza, essere immediatamente comunicati alla direzione.

Gli ospiti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento.

L'ospite o le terze parti che lo rappresentano possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione dell'apposito modulo "Suggerimenti e Reclami" presente presso gli uffici amministrativi;
- invio di lettera o fax con la descrizione della carenza-anomalia riscontrata;
- esposizione verbale della anomalia o carenza del servizio alla direzione.

Al momento della presentazione del reclamo, la persona dovrà fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, la direzione provvede a dare risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata soluzione; negli altri casi si avvia un'indagine con i responsabili dei servizi espletati e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa

soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere alla direzione della Residenza Sanitaria Assistenziale De Cesaris il riesame del reclamo inoltrato, per una definitiva risposta.

Segnalazioni, osservazioni e reclami possono essere inviati a:  
RSA De Cesaris, C.da Bucciarelli n. 13 65010 Spoltore (PE)

**Tel.** 085.413353-73

**Fax.** 085.4171611

**Email** : [accettazione@rsadecesaris.it](mailto:accettazione@rsadecesaris.it)

# SYNERGO

CARTA DEI SERVIZI

---

**Grazie.**