



BELGECA S.r.l.

Sede legale: Via Orazio n.3 – 00193 Roma

Sede operativa: Via dei Villini n.17 – 00072 Ariccia (RM)

## CARTA DEI SERVIZI RSA MATER DEI

Emesso	Verificato	Verificato	Approvato
Quality Manager	Risk Manager	Direttore Amministrativo	Direzione

### Matrice delle revisioni

Edizione	Revisione	Data	Descrizione della modifica
02	01	23/09/2021	Prima emissione
03	01	21/03/2023	Aggiornamento



*Il presente documento costituisce il “patto” che la Belgeca S.r.l. definisce con le persone che utilizzano i suoi servizi ed i rispettivi caregiver.*

*I contenuti della Carta dei servizi sono sviluppati con la finalità di accompagnare le persone in tutte le fasi del percorso assistenziale, a partire dalla fase di pianificazione del servizio fino al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Al suo interno sono descritte infatti le indicazioni che possono risultare utili per tutte le parti interessate (stakeholder), interne ed esterne all’organizzazione, coinvolte nel processo di assistenza domiciliare (stakeholders).*

*La presente carta dei servizi è distribuita gratuitamente all’interno della struttura ed è consultabile o scaricabile dal sito internet all’indirizzo: <https://www.belgeca.it/trasparenza/>*

*Legale rappresentante*

*Dott. Giacomo Ferri  
Firma*

## PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

### Missione

La RSA Mater Dei nasce con l'obiettivo di rispondere al bisogno di cura e salute delle persone del territorio della ASL RM 6.

Assicuriamo parità di trattamento socioassistenziale, sociosanitario ed educativo nel rispetto del principio di eguaglianza.

Il nostro servizio è stato sviluppato ispirandoci a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e, in relazione agli stessi ne abbiamo articolato i requisiti operativi e di controllo.

Il paziente ed il caregiver sono al centro del progetto assistenziale con lo scopo di elevare la qualità della vita di tali persone attraverso un percorso assistenziale e di crescita reciproco.

Crediamo nella formazione quale leva culturale per accrescere il livello di conoscenza e competenza del nostro personale impegnato nell'assicurare un elevato percorso educativo per il caregiver.

### Informazioni generali

La Belgeca S.r.l. opera nel bacino della ASL Roma 6 mediante le seguenti strutture:

#### RSA MATER DEI

Struttura accreditata per 70 pl. di residenza sanitaria assistenziale mantenimento alto e per 20 pl. residenza sanitaria livello estensiva, dca.

Accreditamento Regione Lazio con decreto n. U00210 del 29 maggio 2013

#### ARS Sana

Struttura accreditata per 250 prestazioni non residenziali di cui 90 ambulatoriali e 160 domiciliari di cui 6 extramurali, dec.

Accreditamento Regione Lazio con decreto n. U00245 del 19 giugno 2013

#### ARS Sana 2

Struttura autorizzata con determina Regione Lazio n.G16262 del 27/11/2017, all'esercizio ambulatoriale e domiciliare per prestazioni di riabilitazione per persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale; di cui:

- 20 trattamenti/die ambulatoriali, per la riabilitazione a pazienti affetti da disabilità fisica, psichica e sensoriale;
- 20 trattamenti/die ambulatoriali, per la riabilitazione a pazienti affetti da disabilità fisica, psichica e sensoriale in età evolutiva;
- 40 trattamenti/die domiciliari, per la riabilitazione a pazienti affetti da disabilità fisica, psichica e sensoriale.

Accreditamento Regione Lazio con decreto n. U00372 del 11 ottobre 2018

### Struttura organizzativa

*Legale rappresentante:* Dott. Giacomo Ferri

*Direttore Amministrativo:* Dr. Alessandro Cipolla

#### Comitato del rischio clinico:

- **Avvocati:** avv. Maria Luisa Bellini e avv. Gianluca Bellini
- **Medici Responsabili:** Dott. Luigi Casella, Dott. Umberto Solis, Dott. Rosso Matteo
- **Quality Manager:** Daniela Salustri
- **Coordinatore infermieristico:** Nicoleta Molie
- **Risk Manager:** Dott. Vittorio Amedeo Cicogna
- **Ufficio del Risk Manager:** Dott.ssa Ilaria Ercolino

#### Comitato valutazione sinistri:

- **Avvocati:** avv. Maria Luisa Bellini e avv. Gianluca Bellini
- **Medici Responsabili:** Dott. Luigi Casella, Dott. Umberto Solis, Dott. Rosso Matteo
- **Risk Manager:** Dott. Vittorio Amedeo Cicogna

#### Comitato CC.ICA:

- **Medici Responsabili/Presidente:** Dott. Luigi Casella
- **Componente:** Dott.ssa Maria Nicoleta Molie
- **Componente:** Dott. Vittorio Amedeo Cicogna
- **Componente:** Dott.ssa Ilaria Ercolino

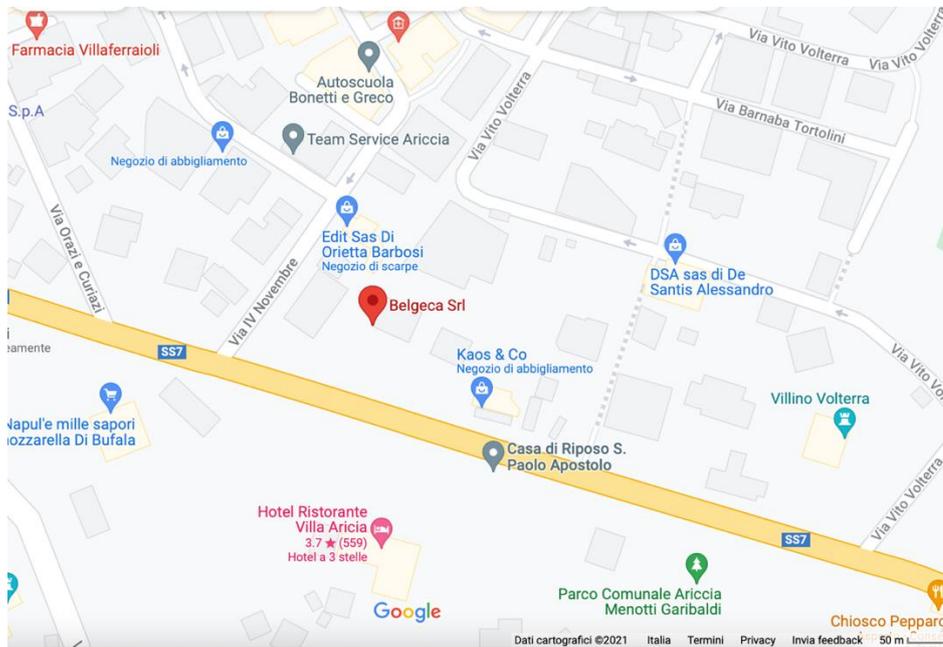
#### Dove siamo

##### *Sede legale*

via Orazio 3 – 00193 Roma (RM)

##### *Sede operativa*

via dei Villini 17 – 00072 Ariccia (RM)



#### Come raggiungerci

La struttura è servita dai seguenti servizi di trasporto:



- Bus: AGO UNO, NOC
- Treno: FL4

#### **Contatti RSA**

*Mail* [info@rsamaterdei.it](mailto:info@rsamaterdei.it) – *Pec* [direzionebelgeca@pec.it](mailto:direzionebelgeca@pec.it)

*Telefono:* 06 9322897 – *Fax* 06 933 91 174

*Sito internet* [www.belgeca.it](http://www.belgeca.it)

#### **Contatti Ars Sana e Ars Sana 2**

*Mail* [arsana@belgeca.it](mailto:arsana@belgeca.it) – *Pec* [direzionebelgeca@pec.it](mailto:direzionebelgeca@pec.it)

*Telefono:* 06 93269589

*Sito internet* [www.belgeca.it](http://www.belgeca.it)

## PRESENTAZIONE SERVIZI EROGATI

Le strutture territoriali denominate Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) accolgono (temporaneamente o permanentemente) persone non autosufficienti, anche anziane. Esse offrono a tali persone, non assistibili a domicilio ma che non necessitano di ricovero in Ospedale o in Centri di riabilitazione, prestazioni sanitarie ed assistenziali e prestazioni di recupero funzionale e di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale.

La nostra RSA è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Regionale (SSR) e contrattualizzata con le Aziende sanitarie locali del territorio su cui è ubicata.

La R.S.A "Mater Dei", situata nel comune di Ariccia in Via dei Villini, 17 – 00040 Roma (RM), è una Residenza Assistenziale ad alto livello, gestita da soggetti privati, finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale e di inserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone non autosufficienti. L'ospitalità può essere anche temporanea e programmata per: a) completamento di programmi riabilitativi già iniziati presso una struttura ospedaliera; b) riduzione del carico assistenziale della famiglia per brevi e determinati periodi.

### Destinatari

La nostra struttura è rivolta a soggetti che presentano almeno tre di queste caratteristiche:

- ultrasessantacinquenni o assimilabili a geriatrici/psichiatrici;
- con elevata comorbidità;
- medio-grave disabilità (più ADL perse);
- possibile malnutrizione o necessità di assessment alimentare;
- stato cognitivo più o meno gravemente compromesso;
- stato socio-ambientale critico (rete familiare inesistente/non contattabile, situazione abitativa non idonea, difficoltà del coniuge nella gestione pratica).

Caratteristiche di tali pazienti saranno prevalentemente:

- l'inquadramento diagnostico già esaurito
- il programma terapeutico compiutamente definito, quando non interamente completato
- il quadro clinico relativamente stabilizzato

Non sono ammesse persone autosufficienti.

### Finalità del servizio

Il servizio è erogato allo scopo di assicurare prestazioni al fine di garantire:

- assistenza sanitaria di base e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autosufficienza;
- assistenza sanitaria specialistica eventualmente necessaria;
- assistenza psicologica;
- assistenza alla Persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- attività sociali;
- favorire l'autonomia della persona per evitare, ritardare o ridurre i processi involutivi fisici-psichici e sensoriali;
- elevare la qualità della vita delle persone;
- prevenire rischi aggiuntivi per il paziente;

- ridurre il carico assistenziale della famiglia e prevenire stress psico-fisico fornendo sostegno psicologico, informativo e formativo;
- incentivare l'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni di difficoltà;
- garantire continuità assistenziale.

### **Requisiti di accesso**

L'accesso al servizio è consentito esclusivamente se sono soddisfatti i seguenti requisiti:

- età maggiore dei 65 anni;
- persona non autosufficiente, anche anziana;
- possesso della valutazione dei bisogni sanitari e sociali da parte del Distretto sanitario di residenza effettuata da un'équipe composta da più figure professionali (Unità di valutazione multidimensionale distrettuale, UVMD);
- consenso informato da parte della persona e dei familiari/caregiver.

### **Modalità di accesso**

La proposta di accesso alla RSA è effettuata dal medico di base, dai Servizi territoriali della ASL o, in caso di dimissione dall'ospedale, dal Primario della Divisione Ospedaliera e dai Servizi territoriali comunali. La valutazione dell'accesso in RSA è effettuata dall'U.V.T. (Unità Valutativa Territoriale) della ASL che trasmette le risultanze della valutazione al CAD (Centro Assistenza Domiciliare) di residenza della persona interessata. All'interno del CAD, l'U.V.T. (Unità Valutativa Territoriale) predispone l'inserimento in lista di attesa e l'accesso nella nostra struttura quando si presenta la disponibilità del posto letto.

### **Lista di attesa**

La lista di attesa per l'accesso ai servizi di è gestita direttamente dalla ASL Roma 6.

### **Sede della struttura organizzativa con relativi recapiti**

*Sede:* via dei Villini 17 – 00072 Ariccia (RM)

*e-mail* [info@rsamaterdei.it](mailto:info@rsamaterdei.it) – *Pec* [belgecasrl@pec.it](mailto:belgecasrl@pec.it)

*Telefono:* 06 93 22 897 – *Fax* 06 93 26 9589

*Sito internet* [www.belgeca.it](http://www.belgeca.it)

### **Modalità di pagamento delle tariffe**

Le tariffe giornaliere sono stabilite con provvedimenti dell'Amministrazione regionale. Le tariffe delle RSA di tipo Estensivo ed Estensivo per disturbi cognitivo comportamentali gravi sono composte dalla sola quota sanitaria, che è carico del Sistema Sanitario Regionale.

La tariffa delle RSA di Mantenimento è composta per il 50% dalla quota sanitaria, che è a carico del Servizio Sanitario Regionale, e per il restante 50% dalla quota per i servizi di carattere alberghiero (quota sociale), che è a carico dell'utente. Il Comune di residenza contribuisce al pagamento della quota sociale, in tutto o in parte, a seconda del valore dell'ISEE sociosanitario per la residenzialità.



### **Orari di apertura**

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle ore 17.00.

### **Regole di comportamento**

Il paziente e il caregiver devono fornire collaborazione al personale sanitario in modo da facilitare il raggiungimento degli obiettivi condivisi nell'ambito del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) rispettando le indicazioni del regolamento interno in allegato alla presente carta dei servizi.

### **Come riconoscere i nostri operatori**

Il nostro personale è riconoscibile dal tesserino identificativo che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

### **Cartella Clinica**

Copia della cartella clinica viene rilasciata in formato cartaceo o digitale su CD entro sette giorni lavorativi dal momento della richiesta previo pagamento relativo alle spese per la preparazione della copia della cartella clinica autenticata, nonché, alle eventuali spese di spedizione qualora la cartella clinica sia inviata mediante servizio postale.

Tale richiesta può avanzata dal paziente o dal caregiver presentando la richiesta in formato cartaceo presso gli uffici amministrativi del centro oppure inviando una mail all'indirizzo mail [info@rsamaterdei.it](mailto:info@rsamaterdei.it) oppure una pec all'indirizzo [belgecasrl@pec.it](mailto:belgecasrl@pec.it)

Ogni richiesta deve essere accompagnata dai seguenti documenti:

- carta di identità del paziente; e/o
- carta d'identità della persona che effettua il ritiro;  
e,
- eventuale fotocopia della delega scritta,  
oppure
- autocertificazione della persona avente diritto.

### **Tutela assicurativa**

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge 24/2017 la nostra organizzazione ha stipulato, a copertura di tutte le sue attività e servizi erogati apposita polizza assicurativa di cui si riportano i relativi riferimenti:

*Polizza n.:* 390575252

*Compagnia Assicuratrice:* Le Generali Ass.ni

## **TUTELA DEI CITTADINI**

### **Certificazioni**

La nostra organizzazione ha implementato un sistema di gestione per la qualità in conformità ai requisiti alla norma ISO 9001:2015 che è certificato da ente terzo indipendente Bureau Veritas S.p.A., ente di livello internazionale, a partire dal 2020.

È possibile visionare il nostro certificato sul nostro sito internet al seguente link:

<https://www.belgeca.it/qualita/>

### **Reclami**

È garantita la possibilità al paziente e/o al caregiver di presentare un reclamo a seguito di un disservizio e/o suggerimenti per il miglioramento delle prestazioni.

Il reclamo e/o il suggerimento possono essere presentati, anche in forma anonima, con le seguenti modalità:

- in struttura, negli orari di apertura del centro precedentemente indicati, mediate la compilazione dell'apposito modulo;
- mezzo mail all'indirizzo: [info@rsamaterdei.it](mailto:info@rsamaterdei.it)
- mediante la pagina web dedicata e disponibile sul sito internet istituzionale della Belgeca S.r.l.
  - per il reclamo: <https://www.belgeca.it/reclami/>
  - per il suggerimento: <https://www.belgeca.it/feedback/>

Per ogni segnalazione ricevuta "non anonima", la Direzione si impegna a fornire una risposta entro e non oltre 15 giorni in accordo ai contenuti della specifica procedura del sistema di gestione per la qualità.

I dati statistici annuali afferenti i reclami e i suggerimenti verranno pubblicati sul sito istituzionale della nostra organizzazione.

Alla data di approvazione del presente documento, non sono pervenuti reclami alla nostra organizzazione, ovvero, comunicazioni che possono essere interpretati come tali.

#### **Diritto alla riservatezza**

Ogni informazione riguardante lo stato di salute della persona ed i correlati dati personali, sono "dati sensibili" e pertanto soggetti al consenso da parte della persona interessata ed alla tutela da parte del personale della Belgeca S.r.l. in accordo a quando stabilito dal Regolamento Europeo EU 2016/679 e dal D.lgs.196/2003 e s.m.i.

#### **Modello Prevenzione Reati**

Belgeca S.r.l. ha adottato un modello volontario di organizzazione e gestione in conformità al D.lgs. 231/2001 ed ha nominato un Organismo di Vigilanza che ha il compito di sorvegliare e verificare regolarmente l'efficacia del Modello 231 e segnalare eventuali carenze.

#### **Amministrazione Trasparente**

Sul sito internet istituzionale della nostra organizzazione è presente una pagina dedicata alla sezione "trasparenza", consultabile al seguente link:

<https://www.belgeca.it/trasparenza/>

## **CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**

La carta europea dei diritti del malato sancisce 14 diritti del paziente che devono essere garantiti ad ogni singolo individuo, quali:

### **1. Diritto a misure preventive**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

## **2. Diritto all'accesso**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

## **3. Diritto all'informazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

## **4. Diritto al consenso**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

## **5. Diritto alla libera scelta**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

## **6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.

## **7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

## **8. Diritto al rispetto di standard di qualità**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

## **9. Diritto alla sicurezza**

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

## **10. Diritto all'innovazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

#### **11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

#### **12. Diritto a un trattamento personalizzato**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

#### **13. Diritto al reclamo**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

#### **14. Diritto al risarcimento**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.



## **RSA Mater Dei**

Belgeca S.r.l.

*Sede legale:* via Orazio, 3 – 00193 Roma

*Sede operativa:* via dei Villini 17 – 00072

Ariccia

Edizione marzo 2023

## REGOLAMENTO DI STRUTTURA

### Art. 1 Finalità del Regolamento

Il presente Regolamento è stato redatto al fine di condividere le modalità operative e le regole della RSA atte a garantire il rispetto ed il benessere dell'ospite all'interno della struttura, con tutti gli stakeholder (ospite, familiari, parenti, caregiver, visitatori e personale di struttura).

### Art. 2 Modalità di ingresso e assegnazione e gestione delle stanze

Il Personale della R.S.A. Mater Dei fornisce all'utente tutte le notizie utili per l'accettazione in struttura, con particolare riferimento alle informazioni sulle attività sanitarie erogate nonché sulle modalità da seguire per poter accedere ai servizi offerti. L'operatore in accettazione fornisce al richiedente le informazioni necessarie e distribuisce un opuscolo informativo, nel quale vengono descritte (oltre l'attività svolta) le modalità di accesso ai servizi. L'ammissione e la dimissione degli Ospiti, è subordinata all'esame dell'Unità Valutativa istituita presso la Azienda U.S.L. di residenza a norma dell'art. 14 del regolamento Regionale n°1 del 6/9/94 e al rispetto delle vigenti normative in materia di prevenzione e contenimento del COVID-19. L'ammissione e le dimissioni sono disposte previa valutazione multidimensionale del caso secondo quanto previsto dall'art. 13 comma 2 e 3 del citato regolamento regionale.

Il "diritto di accesso" nella R.S.A. è acquisito dopo il rilascio del parere favorevole all'ingresso da parte della Azienda U.S.L. di residenza e la sottoscrizione della dichiarazione di impegno al pagamento della quota di partecipazione della retta giornaliera di competenza dell'Ospite sottoscritta da parte dell'assistito e/o di un suo familiare. Il ricovero si intende comunque perfezionato solo quando l'Ospite stesso, un congiunto o un Assistente Sociale provvede all'espletamento delle pratiche amministrative presso l'Ufficio accettazione. I firmatari del contratto, dal momento dell'ingresso dell'Ospite, sono considerati a tutti gli effetti unici interlocutori della R.S.A. Mater Dei. Gli stessi sono pertanto obbligati al pagamento delle rette di ricovero e di qualsiasi altro onere in esse non compreso ed al versamento dell'eventuale deposito cauzionale. Tale somma, che verrà regolarmente fatturata, sarà conguagliata al termine del rapporto contrattuale previa verifica che siano stati adempiuti tutti obblighi derivanti dal contratto di ospitalità.

Qualora il firmatario sia un congiunto dell'Ospite lo stesso rimane obbligato in solido nei confronti della R.S.A. Mater Dei per quanto riguarda il rispetto di tutte le norme regolamentari, ivi comprese quelle relative ai pagamenti delle rette e degli accessori. Qualora l'ospite non abbia un reddito sufficiente ad assicurare l'assolvimento dell'obbligo del pagamento, in tutto o in parte, della quota prevista, egli è tenuto a chiedere, con l'ausilio dei Servizi Sociali, un contributo alla amministrazione Comunale di residenza. Tale contributo viene annualmente determinato con il calcolo dell'ISEE sul reddito dichiarato con la dichiarazione annuale dei redditi. L'ammissione alla R.S.A. è quindi accordata previo impegno formale dal Comune di residenza dell'utente stesso al pagamento di tale quota nelle modalità previste delle vigenti disposizioni di legge.

Nelle more dell'adozione del provvedimento da parte del Comune di residenza, l'Ospite è ammesso in struttura previa sua sottoscrizione o di chi lo rappresenta, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 433 del Codice Civile, di un formale impegno di pagamento della quota parte della retta a lui imputabile e delle spese accessorie relative al soggiorno presso la R.S.A. Mater Dei. In tale attività l'Ospite può chiedere l'assistenza dell'Assistente Sociale della struttura.

La permanenza nella R.S.A. è limitata al tempo necessario per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal piano predisposto dall'unità valutativa

Al momento dell'ingresso in struttura, viene assegnata all'utente una stanza secondo il criterio della proposta e della scelta fra quelle disponibili.

Qualora le esigenze di vita comunitaria lo richiedano, può essere disposto dalla Direzione il trasferimento in altra stanza. Il trasferimento sarà comunque comunicato preventivamente all'ospite ed ai referenti dello stesso, al fine di evitare eventuali disagi.

E' facoltà dell'ospite, nel rispetto delle disponibilità e delle esigenze altrui:

- ❖ personalizzare la camera con oggetti personali (quali ad esempio foto), previo assenso della Direzione amministrativa;
- ❖ soggiornare liberamente nella camera, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria;
- ❖ utilizzare tutti gli spazi comuni, interni ed esterni, della struttura.

#### E' fatto divieto:

- ❖ di introdurre ed utilizzare nelle stanze apparecchiature elettriche diverse da quelle date in dotazione (ad esempio piastre elettriche, forni a microonde ecc);
- ❖ di introdurre alimenti dall'esterno e di conservare in camera cibo, anche se confezionato.

Gli armadietti e i comodini devono essere puliti e in ordine. Si raccomanda di evitare il posizionamento di oggetti che possano ostacolare la sanificazione dell'ambiente e/o costituire un rischio per l'ospite (ad esempio di inciampo).

#### Art. 3 Gestione del corredo (vestiti e biancheria) e degli effetti personali

L'utente deve essere fornito del corredo di biancheria e vestiario richiesto al momento dell'ingresso in struttura, durante tutto il periodo di degenza in forma residenziale. Gli effetti dell'ospite saranno inventariati al momento dell'ingresso dell'Ospite in struttura.

La R.S.A. Mater Dei mette a disposizione degli utenti che lo richiedano il servizio di lavanderia esterno, nei limiti previsti dalla normativa in materia.

Al fine di evitare eventuali problematiche di scambio o smarrimento degli indumenti devono essere adottate le seguenti misure:

- ❖ identificazione del capo con etichetta riportante, in maniera indelebile, il nome ed il cognome dell'utente (per gli utenti che usufruiscono della lavanderia esterna, il servizio di etichettatura sarà effettuato dal fornitore);
- ❖ conservazione degli indumenti e della biancheria sporca nei sacchetti posti all'interno degli armadietti personali.

Si invitano i familiari dei degenti o i loro accompagnatori a verificare, all'atto del ricovero e unitamente al personale del reparto, la presenza di oggetti (oro, preziosi, accendini, forbici, stoviglie, medicine, documenti personali) tra gli effetti personali ad uso dei ricoverati.

#### Art. 4 Norme comportamentali

L'ospite e i suoi referenti/visitatori, a seconda del campo di applicabilità di quanto segue, devono attenersi alle norme generali e disposizioni riguardanti la vita di comunità, l'igiene personale ed i rapporti interpersonali, con particolare riferimento a quanto segue:

- ❖ rispettare gli orari della sveglia, colazione, pranzo e cena, attività riabilitativa, orario di chiusura, riposto notturno (in accordo a quanto di seguito indicato);
- ❖ rispettare le regole di convivenza in comunità sia nei confronti degli altri utenti, che delle figure professionali impegnate a vario titolo in R.S.A, nella realizzazione dei servizi e nello svolgimento delle attività;
- ❖ aver cura del mobilio, delle suppellettili delle stanze e tenere in ordine gli ambienti dati in uso personale e collettivo;
- ❖ evitare di creare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, radioline con volume alto). A tal proposito si ricorda che in struttura:
  - il volume della TV e degli altri apparecchi radiofonici deve essere tenuto basso;
  - di evitare fonti di rumore prima delle 6, dopo le 21 e dalle 14 alle 16, al fine di rispettare il riposo diurno e notturno degli ospiti;
  - di parlare e di rivolgersi agli operatori con toni di voce moderati.

#### E' fatto assoluto divieto di

- ❖ fumare in qualunque ambiente della R,S,A, fatto salvo che nelle aree esterne;
- ❖ sostituire le serrature delle porte degli ambienti e degli armadi dati in uso;
- ❖ cucinare o riscaldare cibi all'interno delle stanze (vedi articolo precedente);

- ❖ sovraccaricare le prese elettriche inserendo più derivazioni e prese multiple su una stessa presa.

#### Art. 5 Rapporti degli utenti con le famiglie e l'ambiente esterno

Nell'ottica di favorire lo svolgimento delle attività riabilitative, educative e socio assistenziali, la R.S.A. Mater Dei favorisce i rapporti degli utenti con l'ambiente esterno e con il contesto familiare di appartenenza.

Gli utenti possono ricevere visite dai loro familiari, parenti ed amici che dovranno qualificarsi presso l'ufficio ricezione e che sono tenuti a rispettare gli orari della residenzialità e le indicazioni del personale circa i comportamenti da seguire.

Gli ospiti, sempre che le condizioni psicofisiche lo consentano, possono recarsi all'esterno della struttura purché sia assicurato l'accompagnamento da parte di familiari, amici, conoscenti, obiettori di coscienza o operatori della R.S.A. Gli eventuali permessi temporanei di uscita saranno consentiti secondo le disposizioni e nei limiti della normativa regionale vigente e dovranno essere autorizzati dal Medico Responsabile della R.S.A.

In ogni caso i permessi:

- ❖ non possono avere durata superiore ai due giorni (per il diritto alla conservazione del posto in struttura);
- ❖ non dovranno superare i dieci giorni complessivi nel corso dell'anno.

Nel caso di uscite determinate da ricoveri in strutture ospedaliere, la R.S.A è tenuta, su richiesta dell'ospite o di chi ne fa le veci, a tenere il posto per un numero massimo di dieci giorni. Nei casi in cui il ricovero ospedaliero superi i dieci giorni, l'utente perde il diritto al posto in R.S.A.

#### Art.6 Vitto

La qualità e la quantità del cibo somministrato in struttura sono definite nelle tabelle del capitolato d'Appalto e del servizio mensa. I menù sono predisposti dal Medico Responsabile e dalla Dietista.

Le diete particolari prescritte all'ospite dal Medico Responsabile della R.S.A. o dal medico di base dell'utente, sono comunicate in maniera documentata al centro cottura incaricato della preparazione dei pasti e sono rese note al personale incaricato della preparazione e della somministrazione.

Il personale della R.S.A, formato in materia di igiene e salubrità degli alimenti (HACCP – Hazard Analysis Critical Control Point) provvederà a sporzionare e a distribuire il vitto, sorvegliando gli assistiti e provvedendo ad aiutare coloro che non possono o non vogliono alimentarsi. Sarà compito del personale segnalare, inoltre, al Medico Responsabile (o in sua assenza al caposala), i casi di assistiti che rifiutino il cibo o che, comunque, non si alimentino a sufficienza.

Nelle occasioni in cui i familiari, parenti ed amici vogliano portare al congiunto vitto dall'esterno, gli stessi dovranno essere preventivamente autorizzati dal Medico Responsabile e dovranno firmare la "Dichiarazione di responsabilità vitto", assumendosi piena responsabilità sulla qualità e sul tracciato di provenienza dello stesso. In questi casi è fatto assoluto divieto di distribuire il cibo ad altri ospiti.

I visitatori possono accedere nella R.S.A. negli orari di visita ed utilizzare a pagamento il servizio mensa, dandone anticipata comunicazione all'ufficio amministrativo.

#### Art. 7 Assicurazione per responsabilità civile

Per eventuali danni causati dagli utenti a persone o cose, anche estranee alla R.S.A. Mater Dei, la stessa provvede direttamente, mediante apposita assicurazione per responsabilità civile verso terzi, riservandosi ogni azione nei confronti dell'autore del danno, in caso di accertata volontarietà dell'atto commesso.

La R.S.A. Mater Dei non assume alcuna responsabilità per eventuali valori conservati direttamente dagli utenti.

#### Art. 8 Personale ed orari

Il personale deve poter essere identificato mediante cartellino riportante: nome, cognome e qualifica.

E' responsabilità di tutto il personale operante nella R.S.A. Mater Dei rispettare gli orari e lo svolgimento delle prestazioni previste dai rispettivi servizi.

In particolare il Medico Responsabile della R.S.A. avente la responsabilità dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psico-fisiche degli assistiti e di coordinamento dei medici di base, sarà presente in struttura, per 6 ore giornaliere, le mattine dal lunedì al sabato.

Il Medico Responsabile della struttura riceve ogni mattina: lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

Gli orari di ricevimento con i medici di base presso la R.S.A. Mater Dei devono essere concordati con gli stessi da parte dei parenti e familiari dell'ospite.

Tutto il personale deve attenersi strettamente ai propri turni ed orari di servizio e dare tempestiva comunicazione al proprio referente in caso di eventuali problematiche insorte.

#### Art. 8 Organizzazione della giornata tipo ed orari di ingresso visitatori

Fasce orarie	Attività
7,30 – 8,30	Sveglia ed igiene personale
8,30 – 9,30	Colazione
9,30 -11,30	Attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione
11,45- 12,30	Pranzo
13,30 -15,30	Riposo pomeridiano
15,30 -18,30	Alzata, merenda, ripresa delle attività di riabilitazione, animazione ed attività sanitarie
18,45-19,30	Cena
Dalle 19,30	Preparazione per la notte e riposo notturno
Lunedì, Mercoledì, Venerdì ore 08,00 celebrazione della Santa Messa	

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche in relazione alle condizioni ed esigenze individuali degli ospiti.

Si comunica ai visitatori che è tassativo il rispetto dell'orario di entrata (nel pomeriggio 16:00-18:00 tutti i giorni e la mattina del martedì e del giovedì 10:00-12:00), fatto salvo il rilascio di un permesso straordinario rilasciato dal Medico Responsabile.

E' fatto assoluto divieto ai visitatori, ai familiari ed ai parenti degli ospiti, di entrare nelle camere altrui per il rispetto della privacy degli altri utenti della struttura.

I familiari sono invitati a comunicare quanto sopra scritto a badanti e a tutti coloro che si prendono cura del loro congiunto.

#### Art. 9 Norme igienico sanitarie

La gestione dei rifiuti all'interno della R.S.A. avviene in accordo alla normativa cogente ad un protocollo interno stabilito dalla Direzione. E' richiesto al personale ed agli ospiti di attenersi strettamente alle disposizioni ricevute e di non abbandonare in nessun caso i rifiuti prodotti nelle

aree della struttura, al di fuori dei contenitori predisposti all'uso. E' fatto assoluto divieto di miscelare rifiuti pericolosi.

Allo scopo di evitare o contenere il rischio di infezioni sono adottati in struttura appositi protocolli per la sanificazione degli ambienti e della biancheria.

E' responsabilità del personale attenersi alle indicazioni ricevute e sorvegliare il corretto comportamento di familiari, parenti e visitatori.

Nel rispetto della salvaguardia dell'ospite si richiede di attenersi alla suddivisione dei percorsi sporco e pulito e di non mettere a contatto materiale potenzialmente infetto con altro materiale (ad esempio biancheria con residui organici con altra biancheria).

Il Medico Responsabile, coadiuvato dalla Direzione della struttura e dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (per gli aspetti di specifica competenza), ha la responsabilità di verificare il microclima degli ambienti di degenza e di lavoro del personale, di assicurare il rispetto delle norme inerenti all'igiene e la salubrità degli alimenti e l'uso del corretto utilizzo da parte del personale dei Dispositivi di Protezione Individuale – DPI.

#### Art. 10 Modalità di raccolta, esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami

Le segnalazioni, sia in termini di suggerimenti che di reclami possono essere inoltrate all'amministrazione, sia in forma orale che in forma scritta (lettera, fax, email), anche attraverso il sito internet aziendale. Per facilitare chi desiderasse mantenere l'anonimato è possibile inserire reclami o suggerimenti nella cassetta delle segnalazioni posta all'ingresso della struttura. Tutte le segnalazioni saranno valutate dalla Direzione, in collaborazione con la funzione interessata.

Ai reclami presentati, con la specifica della persona e dei recapiti di chi lo ha inoltrato, inoltre, sarà data risposta entro un tempo massimo di tre giorni lavorativi dalla presentazione.

La R.S.A. Mater Dei, nel rispetto del Sistema di Gestione Qualità adottato, segue una procedura per la gestione dei reclami e di tutti gli spunti di miglioramento segnalati dalle parti interessate (ospite, parenti, familiari, personale ecc).

Per presa visione ed accettazione integrale  
degli articoli da 1 a 10

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
nome e cognome in stampatello

\_\_\_\_\_  
Firma