

“

La Carta dei Servizi ha lo scopo di presentare la Struttura e i servizi che offre. Confidiamo di comunicare in modo esaustivo, anche se sintetico, le informazioni utili per aiutare i cittadini a conoscerci e utilizzare i nostri servizi. Questo documento nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 “Schema Generale della Carta dei Servizi pubblici sanitari” e successivi aggiornamenti.

La Direzione

”



VILLA SERENA  
DEL DOTT L. PETRUZZI

# CARTA dei SERVIZI RSA "AZZURRA"

## INDICE

1 MISSION	3
2 DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	4
3 STRUTTURA	5
4 PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI, RICOVERI	6
5 SERVIZI SPECIALISTICI	7
6 RICOVERI CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE LE MODALITA' DI ACCESSO	8
7 INFORMAZIONI UTILI	11
8 OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	12
9 COME RAGGIUNGERE LA R.S.A AZZURRA	17

# 1

## MISSION

Villa Serena vuole essere un riferimento per la sanità del territorio regionale ed extra-regionale. Fornisce prestazioni per la diagnosi, la cura e la riabilitazione all'insegna della qualità. Si impegna a promuovere e sviluppare relazioni con le strutture ospedaliere e universitarie e con le istituzioni di riferimento al fine di creare una rete di collaborazioni tese a migliorare servizi efficaci per soddisfare i bisogni di salute della popolazione.

## VISION

La Vision di Villa Serena è garantire il diritto alla qualità delle prestazioni sanitarie per tutti i cittadini offrendo attività di ricovero residenziale. Tutti i servizi erogati sono orientati alla qualità e alla specializzazione nella ricerca del miglioramento continuo.

I punti qualificanti sono:

- L'umanizzazione dell'assistenza con la quale offrire ai pazienti e ai loro familiari ascolto empatico, informazioni chiare, sostegno emotivo.
- Lo sviluppo della professionalità dei collaboratori garantendo la presenza e il mantenimento di un proprio provider di formazione accreditato per l'ECM.
- Un ambiente di lavoro stimolante e dinamico teso a favorire il senso di appartenenza dei professionisti, la loro soddisfazione e la loro motivazione.
- Il rispetto dell'ambiente teso a ridurre progressivamente l'impatto ambientale della struttura.

# 2

## DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

### IL SISTEMA ORIENTATO ALLA TUTELA DEL CITTADINO

Ogni paziente che utilizza i servizi della RSA Azzurra ha diritto:

- 1 a essere curato ed assistito in modo appropriato e continuativo, con l'impiego delle più avanzate conoscenze scientifiche;
- 2 al rispetto della dignità e delle convinzioni personali, senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, orientamento sessuale, religione e opinioni politiche;
- 3 ad essere informato ed educato a partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro al processo di cura, con modalità e linguaggio a lui comprensibili;
- 4 al rispetto della riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche e assistenziali e nel trattamento dei dati personali, alla gestione delle informazioni relative allo stato di salute;
- 5 ad una adeguata valutazione e gestione del dolore;
- 6 ad esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione (es. questionario di gradimento dei servizi, questionario che può essere compilato sul sito web della Casa di Cura Villa Serena) e a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti;
- 7 a rivolgersi al Tribunale del Malato qualora ritenesse necessario segnalare situazioni di mancato rispetto dei punti riportati nel presente documento;
- 8 alla non pubblicazione del suo nominativo nell'elenco dei pazienti;
- 9 a segnalare il non gradimento di visite durante la degenza.

Inoltre la RSA Azzurra:

- ha adottato procedure che tutelano la sicurezza;
- collabora con i medici di Medicina Generale per favorire l'integrazione e la continuità delle cure.

Ogni paziente che utilizza i servizi della RSA Azzurra, nei limiti delle sue problematiche, ha il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in struttura.

# 3

## STRUTTURA

- Responsabile Medico: *Dott. Luciano Di Francesco*
- Coordinatore Infermieristico: *Patrizia D'Atri*
- Coordinatore Fisioterapisti: *Elvira Giovannoli*
- Referente di Direzione Sanitaria: *Dott.ssa Manuela Nocciolini*

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Azzurra" è un presidio extraospedaliero socio-sanitario integrato a prevalente attività sanitaria. Essa consente di assistere la persona affetta da disabilità, non trattabile a domicilio, aggravata da problematiche di ordine psicologico e comportamentale.

Un'équipe specializzata e multiprofessionale, cura gli ospiti con programmi personalizzati con l'obiettivo di sostenere la persona stimolando il mantenimento, il potenziamento e la valorizzazione delle funzioni e delle autonomie.

### **La tipologia delle prestazioni erogate**

La RSA offre

1 attività di cura in regime di degenza per ospiti che necessitano di riequilibrare le condizioni cliniche e di sorveglianza sanitaria; la struttura, se necessario, può avvalersi, dietro prescrizione del medico di Medicina Generale, anche della collaborazione dei presidi laboratoristici, radiologici, medici e chirurgici della Casa di Cura;

2 prestazioni infermieristiche di controllo e prevenzione, in base ai programmi stabiliti e personalizzati;

3 assistenza tutelare nell'arco dell'intera giornata (alzata dal letto, igiene della persona, vestizione, assistenza alla nutrizione, accompagnamento ai vari servizi della struttura, preparazione al riposo notturno);

4 attività di riabilitazione motoria finalizzata ad una riattivazione, sia fisica, sia cognitiva.

In quest'ambito rientrano anche le attività di socializzazione, di terapia occupazionale e di animazione di gruppo, finalizzate al mantenimento ed al recupero dell'ospite anche sul piano relazionale.

Sono, inoltre, disponibili i seguenti servizi: servizio di parrucchiere e barbiere, pedicure, podologo e servizio lavanderia (per informazioni specifiche e contatti chiedere al Coordinatore Infermieristico).

Il servizio di parrucchiere è garantito mensilmente.

# 4

## PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI, RICOVERI

La RSA AZZURRA dispone di 80 posti letto suddivisi in quattro nuclei da 20 posti letto ciascuno. L'ingresso in RSA può avvenire dall'Ospedale, dal proprio domicilio o da altre strutture.

La possibilità di ingresso viene stabilita dalla "Unità Valutativa Multidimensionale" competente per territorio di residenza - attivata dalla segnalazione e richiesta del medico di Medicina Generale o di un medico ospedaliero - che valuta, accorda l'inserimento dell'utente e determina la durata del ricovero.

Per informazioni sulle modalità di ricovero si consiglia di telefonare, dalle ore 9:00 alle ore 18:00 ai numeri: **085/9590459 – 085/9590406 – 085/9590345**.

### **Accessibilità, fruibilità e soddisfazione dell'utente**

Negli uffici della Casa di Cura "Villa Serena" sono presenti: la procedura per la gestione dei reclami, nonché i questionari di soddisfazione del paziente/familiare. Tali questionari sono periodicamente analizzati e utilizzati per perseguire obiettivi di miglioramento.

### **Tempi di attesa**

Per informazioni sui tempi di attesa si consiglia di telefonare ai numeri: 085/9590459 – 085/9590406 – 085/9590345.

### **Documenti necessari**

Per le prestazioni accreditate al Servizio Sanitario Nazionale, occorre presentare la richiesta del Medico di Medicina Generale, la valutazione multidimensionale dell'UVM, la tessera sanitaria regionale, un documento di identità valido, il codice fiscale.

Per i cittadini non residenti in Italia è necessario rivolgersi agli uffici dell'ASL di competenza.

### **Modalità di pagamento**

Il ricovero è a totale carico del SSN.

### **Copia della cartella clinica**

Può essere richiesta, anche al momento della dimissione, dall'avente diritto copia della cartella clinica, previo pagamento.

La richiesta viene inoltrata al Responsabile della struttura.

Il pagamento può essere effettuato allo sportello contestualmente all'apertura della pratica o, in caso di richiesta via mail, tramite bonifico bancario all'IBAN IT37N0542477340000000131274. In tal caso sarà necessario allegare copia del bonifico alla mail di richiesta.

# 5

## SERVIZI SPECIALISTICI

In sintesi si riportano i Servizi offerti.

La RSA è un presidio che svolge attività sanitaria. Essa consente di rendere operative le iniziative nel campo dell'assistenza alla persona affetta da demenza non trattabile a domicilio.

Un'équipe medica e di operatori, specializzata e multiprofessionale, si occupa di seguire gli ospiti con programmi personalizzati e valutati costantemente rispetto ai bisogni allo scopo di ottimizzare, sia le prestazioni di natura prettamente medico-sanitaria, di concerto con il MMG di fiducia del paziente, sia quelle di natura assistenziale e riabilitativa. I programmi riabilitativi e risocializzanti, realizzati in base ad un progetto individualizzato, comprendono sia attività individuali che attività di gruppo per le funzioni motorie, cognitive, comunicative e mnesiche.

Le finalità riabilitative sono orientate al mantenimento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona.

# 6

## RICOVERI CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE LE MODALITA' DI ACCESSO

I ricoveri sono programmati su proposta del Medico di Medicina Generale e/o dai medici dei reparti per acuti, d'intesa con l'Unità Operativa interessata, a condizione che l'UVM competente per territorio di residenza del paziente abbia espresso, su apposito modulo, parere favorevole.

### **Liste d'attesa**

La gestione delle prenotazioni dei ricoveri avviene secondo un criterio cronologico che tiene però conto della gravità ed urgenza della patologia. È opportuno precisare che l'ingresso in RSA è sempre subordinato alle indicazioni delle UVM.

### **Documentazione necessaria per il ricovero**

Per il ricovero il paziente dovrà presentare i seguenti documenti:

- 1 richiesta del proprio Medico di Medicina Generale su ricettario regionale;
- 2 tessera sanitaria regionale;
- 3 approvazione del ricovero da parte dell'UVM competente per territorio;
- 4 documento di identità valido;
- 5 tesserino del codice fiscale.

### **Cosa portare per il soggiorno**

È indispensabile portare con sé (da consegnare il giorno dell'ingresso) tutti gli esami ematici e strumentali e le cartelle cliniche precedenti nonché indicazioni, prescrizioni e notizie accessorie relative ai farmaci che si assumono abitualmente.

Si sconsiglia di portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. Piccoli depositi sono possibili, per eventuali piccole necessità dell'ospite, rivolgendosi al Coordinatore Infermieristico o all'infermiere di riferimento.



L'abbigliamento maggiormente indicato per la degenza è: camicia da notte o pigiama, pantofole, tuta e scarpe da ginnastica, biancheria intima e necessario per la cura personale (shampoo, bagnoschiuma, talco).

Si consiglia, quando possibile, di portare valige non rigide.

La RSA Azzurra non risponde di eventuali furti o smarrimenti di beni.

### **Accoglienza**

All'atto del ricovero, il paziente deve presentarsi presso la Struttura dove vengono svolte le operazioni di accettazione.

Giunto in RSA saranno consegnati:

- 1 questionario di gradimento della qualità dei servizi, che potrà essere compilato (in forma anonima) e quindi inserito nella apposita casella presente in ogni Unità di Degenza;
- 2 moduli per la raccolta del Consenso informato alle cure e al trattamento dei dati;
- 3 opuscolo breve della carta servizi e riferimenti per accedere alla carta servizi completa

### **Colloqui con il medico referente**

Nel corso del ricovero il paziente o un suo familiare delegato o il suo Medico di Medicina Generale verranno messi al corrente dell'iter diagnostico-terapeutico e dell'evoluzione di malattia, relazionandosi col Medico della RSA Azzurra.

### **Visite di parenti e amici**

È possibile ricevere visite da parte di familiari o amici. Per tutti è richiesto un comportamento coerente con le regole della struttura. Non è possibile sovraffollare le stanze o disturbare gli altri ospiti, per questo vengono messi a disposizione ai famigliari/amici degli spazi dedicati. Non è possibile far entrare in struttura bambini di età inferiore ai 12 anni. È assolutamente vietato sedersi sui letti dei pazienti e utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza. Per i visitatori sono a disposizione appositi servizi igienici. Durante le attività sanitarie i parenti sono invitati ad uscire dalle stanze. È vietata la somministrazione di cibi e bevande ai pazienti in assenza di supervisione e/o autorizzazione da parte degli operatori.

Le visite possono essere effettuate tra le ore 9.30 e le ore 11.30 e tra le ore 15.30 e le ore 17.30 (eventuali deroghe andranno concordate col responsabile della struttura e con la coordinatrice infermieristica). Durante la notte o nel corso dell'espletamento di altri servizi di cura della persona, la presenza dei familiari deve essere concordata.

Informazioni di carattere clinico verranno fornite dal medico della Rsa dalle ore 13.00 alle ore 14.00. Per informazioni di carattere generale riguardo la degenza dei propri cari o per avere un colloquio con loro, i familiari potranno telefonare dalle ore 12.00 alle ore 13.00 e dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

### **Servizio sociale**

È disponibile un servizio di assistenza sociale.

### **Assistenza privata integrata**

L'assistenza infermieristica al paziente ricoverato è garantita esclusivamente dalla struttura. La RSA Azzurra non consente, nei propri ambiti, l'attività di persone e/o associazioni che offrono a qualunque titolo un servizio di assistenza infermieristica privata al paziente ricoverato.

La struttura consente ai familiari di svolgere attività di sostegno al paziente degente purché siano rispettate le regole di comportamento, incluse quelle della privacy e della sicurezza, previste per i visitatori esterni.

### **Servizio religioso**

È a disposizione del pubblico un luogo di culto.

Presso il Coordinatore infermieristico della Struttura è disponibile un elenco dei luoghi di culto delle principali religioni presenti nel territorio, con indirizzi e recapiti telefonici attraverso i quali contattare ministri o referenti del culto.

### **I pasti**

La colazione viene servita alle ore 8.00, il pranzo alle ore 11.30 e la cena alle ore 17.30.

I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al Coordinatore infermieristico.

I pasti sono serviti in vassoi personalizzati con carrelli termoisolanti che garantiscono il mantenimento della temperatura e l'igiene. Per esigenze cliniche vengono servite, su prescrizione medica, diete particolari.

### **Dimissioni**

All'atto della dimissione concordata, sono consegnati:

- relazione clinica destinata al proprio Medico curante;
- documentazione clinica personale del paziente.

### **Silenzio e tranquillità**

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile i rumori, di moderare il tono della voce e il volume di radio e televisione.

### **Protezione antincendio e antinfortunistica**

Il personale della Casa di Cura è addestrato ad intervenire per prevenire gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti. All'interno dei reparti sono a disposizione degli ospiti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità, con l'indicazione delle vie di fuga.

# 7

## INFORMAZIONI UTILI

### **Ristorante Villa Serena**

A pochi passi dalla Struttura, al piano terra della Casa di Cura, è situato un Ristorante, aperto dalle ore 12.30 alle 14.30 (riposo il sabato).

### **Bar - Bancomat**

Nei pressi della struttura sono situati alcuni Bar-Caffetteria ed uno sportello bancomat.

### **Fumo**

È assolutamente vietato fumare in questa struttura, in tutti gli ambienti: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale della Struttura. Esistono aree esterne protette per gli ospiti fumatori e per le loro esigenze.

### **Parcheggio**

All'interno della Casa di Cura è possibile parcheggiare la propria vettura per il tempo necessario ad effettuare prestazioni o visite ai pazienti.

### **Parrucchiere - Estetista - Podologo - Lavanderia**

È possibile essere informati dal Coordinatore infermieristico sul servizio.

### **Telefono**

Negli spazi comuni sono accessibili telefoni pubblici. È possibile per i degenti effettuare comunicazioni telefoniche dal letto di degenza mediante cordless. Non si possono utilizzare, nelle zone segnalate, telefoni cellulari poiché possono causare interferenze con apparecchiature elettromedicali.

### **Trasporti**

Sono disponibili informazioni: per pullman, taxi e autoambulanze presso il coordinatore infermieristico.

### **Movimentazione disabili**

Sono disponibili carrozzine liberamente utilizzabili all'interno della RSA Azzurra.

### **Sito Internet**

Notizie sulla RSA Azzurra sono riportate nel sito [www.villaserena.it](http://www.villaserena.it) che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte. Il sito fornisce:

1. un profilo della Struttura
2. i contenuti della Carta dei Servizi
3. informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie

# 8

## OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Struttura intende fornire le cure di alta qualità in un clima di umanizzazione e rispetto della dignità del paziente. Il primo orientamento è la soddisfazione dei bisogni del malato, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico e istituzionale.

La Struttura ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001:2015, evidenza dell'impegno costante verso l'eccellenza, il controllo dei processi e la soddisfazione degli utenti.

### SEMPLICITÀ

Chiarezza e trasparenza	<p>Le informazioni inerenti alle prestazioni erogate sono disponibili presso l'URP e possono essere richieste dall'utente in qualsiasi momento</p> <p>Presso l'URP sono presenti e disponibili tutte le tariffe prima dell'effettuazione delle prestazioni</p> <p>È presente un "Punto informazioni" all'ingresso della struttura</p> <p>È garantito il continuo aggiornamento delle informazioni inerenti alle prestazioni erogate</p>
Carta dei servizi	<p>Aggiornata almeno con cadenza annuale</p> <p>Contiene informazioni di carattere generale sui servizi forniti e sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni</p> <p>Contiene una sezione dedicata agli impegni, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica</p> <p>Contiene una sezione dedicata alle modalità di tutela del cittadino-utente rispetto ai disservizi e agli atti o comportamenti che limitano la fruibilità delle prestazioni</p>
Modalità di pagamento semplificate	<p>È possibile pagare con Bancomat e carta di credito</p>
Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria	<p>Possibilità di ricevere a domicilio la cartella clinica</p>
Possibilità di effettuare facilmente segnalazioni (URP)	<p>È possibile inoltrare un reclamo presso l'URP dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 09.00 alle 13.00</p>
Contenuti e accessibilità del sito web	<p>Elenco dei Servizi della RSA</p> <p>Strumenti di e-participation</p> <p>Elenco della documentazione necessaria per la richiesta della cartella clinica</p> <p>Contatti telefonici cui l'utente possa rivolgersi per qualsiasi richiesta</p>

## ACCOGLIENZA E COMFORT

<p>Cura e pulizia delle strutture alberghiere, delle degenze e delle sale d'attesa</p>	<p>Questionario di soddisfazione/Customer Satisfaction I risultati sono analizzati con cadenza trimestrale</p>
<p>Logistica e segnaletica</p>	<p>Presenza di segnaletica, regolarmente aggiornata, che garantisce l'orientamento dell'utente</p>
<p>Attività/ interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno</p>	<p>Orario di visita della struttura sanitaria di almeno 4 ore giornaliere Presenza di regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria</p>
<p>Eliminazione di barriere architettoniche; facilità di accesso</p>	<p>È garantito l'accesso alla struttura attraverso percorsi privi di ostacoli fisici</p>
<p>Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto</p>	<p>Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura Presenza di posti auto riservati ai disabili che accedono alla struttura Presenza di una o più linee di mezzi pubblici che raggiungono la struttura Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso principale della struttura</p>
<p>Comfort alberghiero</p>	<p>Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni Stanze di degenza con sistema di climatizzazione Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare giornali e riviste Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare accessori essenziali per la cura della persona Presenza di barbiere/ parrucchiere disponibile nella struttura Presenza di un bar Presenza di un'area verde/ giardino con panchine accessibile a degenti e familiari Presenza di distributori di bevande/ alimenti nelle aree distanti dal bar Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni</p>

## INFORMAZIONE E PRIVACY

Le camere di degenza (posti letto/bagno)	È garantito il rapporto bagno – posto letto minimo 1 a 4
Riconoscibilità del personale	Tutto il personale è riconoscibile attraverso il badge identificativo Indossa uniformi differenziate per qualifica e ruolo.
Comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente	Ogni UO è dotata di percorso assistenziale il quale prevede la comunicazione da parte del medico dell'iter diagnostico al paziente
Consenso informato	Partecipazione informata del degente alle cure con sottoscrizione di consenso informato (verifica attraverso audit interni)
Diritto alla privacy	Programmi di formazione relativa al tema della riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati. Ogni dipendente è informato sul corretto trattamento dei dati Presenza di accorgimenti (anche provvisori come paraventi) per delimitare la visibilità dei pazienti Possibilità di decidere quali soggetti possono venire a conoscenza del ricovero attraverso un apposito modulo

## ASCOLTO

Chiarezza e trasparenza nella comunicazione con gli utenti	Indagini di Customer Satisfaction formalizzati a cui seguono relativi piani di miglioramento Programmi di formazione ECM sulle competenze relazionali e comunicative del personale sanitario
Modalità di relazione basata sull'empatia	Programmi di formazione ECM sulle competenze relazionali e comunicative del personale che entra in contatto con l'utente
Soddisfazione utenti e indagini di Customer Satisfaction	Possibilità di effettuare valutazioni sulla soddisfazione delle prestazioni ricevute e del comfort mediante i questionari di soddisfazione e indagini di Customer Satisfaction I risultati di tali indagini vengono regolarmente condivise con la Direzione Aziendale e annualmente con le associazioni per la difesa dei diritti del malato
Adesione al modello di "Ospedale Senza Dolore"	Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione del dolore Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore Programmi di formazione ECM di formazione sulla gestione del dolore per medici e infermieri

## SICUREZZA

Sicurezza degli ospiti, del personale e dei visitatori.

Gestione della sicurezza sul lavoro secondo la normativa cogente  
Realizzazione con cadenza almeno biennale di una analisi del clima aziendale e del benessere organizzativo  
Programmi di formazione ECM per la gestione dello stress lavoro correlato  
Presenza di una funzione aziendale dedicata alla gestione del rischio clinico (UO Rischio Clinico)  
Procedure formalizzate finalizzate alla prevenzione delle infezioni correlate alle pratiche assistenziali  
Presenza di un sistema di segnalazione degli eventi avversi e dei "quasi errori" (near misses)  
Possibilità per gli utenti di segnalare incidenti e situazioni di rischio alle quali hanno assistito (modulo reclami)  
Presenza di misure per la gestione del rischio di caduta dei pazienti (formazione, segnalazione di eventi e prevenzione)

## IGIENE

Sanificazione degli ambienti e monitoraggio ambientale

Servizio di ristorazione

Smaltimento dei rifiuti

Rispetto delle norme di igiene cogenti con impiego costante, salvo diverse necessità, di materiali monouso

Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati

Sanificazione della biancheria con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene

Controlli previsti dal Manuale HACCP

Smaltimento secondo le norme cogenti

## SORVEGLIANZA

Portierato

Presenza di personale h 24 e di portierato diurno e notturno

## ANTINCENDIO

Dotazione di mezzi antincendio

Rilevazione fumo nelle aree a rischio

Pannelli di istruzione in tutte le U.O.

Percorsi di evacuazione

Emergenza antincendio

Adeguati presidi antincendio monitorati periodicamente

Tutte le Aree sono dotate di rilevazione fumo automatiche

La struttura dispone di planimetrie con le istruzioni e percorsi da seguire in caso di incendio

Tutti i percorsi di evacuazione dispongono di impianti automatici di illuminazioni funzionanti

Presenza di squadra di emergenza addestrata in possesso della prevista idoneità per l'emergenza antincendio rilasciata dai VVFF

Personale di unità operativa addestrato

## IMPEGNI

<p>La formazione e aggiornamento ECM degli operatori</p>	<p>L'azienda è accreditata come provider di formazione regionale ECM          Il piano di formazione aziendale presente e diffuso tramite Internet e intranet          Sono implementati e aggiornati i dossier individuali e di gruppo</p>
<p>Accreditamento Istituzionale</p>	<p>L'azienda mantiene i requisiti richiesti dall'accREDITamento regionale          Sono realizzati eventi formativi tesi a promuovere la cultura della qualità          Impegno continuo verso l'applicazione dei principi e dei metodi del Miglioramento della Qualità (Ciclo di Deming)</p>
<p>Customer Satisfaction</p>	<p>I dati emersi dai questionari di soddisfazione sono discussi criticamente con l'Associazione per la difesa dei diritti del malato          Le criticità emerse sono affrontate con azioni di miglioramento</p>
<p>Promozione del ruolo del personale di assistenza come protagonista dei processi di miglioramento e di comunicazione con l'utenza</p>	<p>Il piano di formazione annuale include il tema dell'umanizzazione del rapporto con il cittadino - utente          Il piano di formazione annuale include il bisogno formativo di tutti i professionisti</p>
<p>Non-discriminazione culturale, etnica e religiosa</p>	<p>Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile a chiamata)          Possibilità di assistenza religiosa          Locale dedicato alla pratica religiosa          Possibilità per i pazienti di scegliere menù speciali o di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose</p>



# 9

## COME RAGGIUNGERE LA R.S.A AZZURRA

La RSA Azzurra è raggiungibile facilmente. Sono frequenti i collegamenti giornalieri da Pescara con le Autolinee TUA.

In automobile, oltre alla viabilità ordinaria, è raggiungibile percorrendo l'Autostrada A14 uscendo al casello "Pescara Nord - Città Sant'Angelo", proseguendo in direzione Città Sant'Angelo. La RSA Azzurra è situata a circa 2 chilometri dal casello. La RSA Azzurra dispone all'ingresso di un ampio parcheggio.

Indirizzo: C/da Moscarola, 65013 - Città Sant'Angelo (PE)  
Tel. 085/9590459.