Villa Lisa s.r.l.
Residenza Sanitaria Assistenziale

Carta dei Servizi

Villa Lisa Residenza Sanitaria Assistenziale
Via Pilata, 8 – Misterbianco – CT
Tel.095.464949 – 095.303615

LA CARTA DEI SERVIZI

Le Carte dei Servizi delle aziende sono degli strumenti che devono fornire ai cittadini informazioni sui servizi erogati e far assumere alle aziende impegni di garanzia sulla qualità. In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce agli utenti un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.
Le aziende devono:

- Offrire un servizio di qualità e rispettarlo.
- Migliorare, se possibile, la qualità dei servizi nel breve e medio periodo, informando l'utente.
- Verificare il grado di soddisfazione dell'utente.
- Assicurare all'utente la possibilità di reclamare.

Con i decreti legislativi 502/92 e 517/93 devono, inoltre, essere perseguiti negli ambienti sanitari i concetti di efficienza, efficacia e qualità e con essi la possibilità e il dovere di verificare il raggiungimento del servizio reso e la sua Qualità.
Le priorità generali che devono essere perseguite da una struttura sanitaria sono le seguenti:

- UGUAGLIANZA: A tutti i pazienti devono essere erogati uguali servizi a prescindere dall'età, dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla nazionalità, dalla religione, dalle opinioni politiche, dai costumi, dalle condizioni fisiche, dalle condizioni psichiche, dalle condizioni economiche, e dalla struttura della personalità.
- IMPARZIALITÀ: A tutti i pazienti deve essere assicurato un trattamento obiettivo ed equo, da parte del personale che opera nella struttura.
- CONTINUITÀ: A tutti i pazienti deve essere assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.
- PARTECIPAZIONE: Tutti i pazienti devono potere collaborare, con osservazioni e suggerimenti, al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.
- FUNZIONALITÀ: I servizi erogati devono essere funzionali per potere raggiungere gli obbiettivi fissati.

La carta dei servizi è stata aggiornata nell'anno 2024 e sarà distribuita a tutte le persone che ne faranno richiesta.
Contiene le principali informazioni utili per usufruire meglio dei servizi che vengono messi a disposizione dal nostro centro.
Si può reperire presso la sede della struttura o scaricare dal sito internet www.grupposamed.com.

STRUTTURA SANITARIA

1.1 Presentazione

"Villa Lisa", è una R.S.A costituita nell'ottobre del 1999; nel 2000 è stata iscritta all'albo Regionale delle R.S.A. con D.A. n. 32574 del 25.07.00 per n. 58 p.l. divisi in tre moduli:

- N. 1 modulo da 20 p.l. per soggetti anziani non autosufficienti;
- N. 1 modulo da 8 p.l. per soggetti affetti da Morbo di Alzheimer;
- N. 2 moduli da 15 p.l. cad. per soggetti disabili fisici, psichici e sensoriali.

Ubicata in Via Pilata n. 8 a Misterbianco (Catania) è distribuita su tre piani ed è dotata complessivamente di 58 posti letto distribuiti tra il primo ed il secondo piano. Al piano terra si trovano gli ambulatori, la palestra per la riabilitazione ed il recupero funzionale, spazi comuni per gli ospiti, sale di attesa, gli uffici amministrativi, la direzione amministrativa.
La Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Lisa" (di seguito R.S.A.) è gestita nella forma di cui al D.A. 07/08/2002.
La R.S.A. "Villa Lisa" fornisce agli ospiti, parzialmente autosufficienti e non, prestazioni di tipo alberghiero, assistenziale, sanitario, riabilitativo, infermieristico, culturale e ricreativo, favorendo una adeguata continuità assistenziale Ospedale – Territorio nonché progetti di cura, non effettuabili al domicilio, proposti dai MMG.

1.2 Struttura

La struttura logistica è costituita da un piano terreno e da due piani con le seguenti destinazioni:

PIANO TERRA	❖ Ingresso e zona di attesa ❖ Accettazione ❖ Ambulatori ❖ Palestra ❖ Logopedia ❖ Presidenza ❖ Servizi Sociali ❖ Studio Medico ❖ Uffici Amministrativi ❖ Cappella ❖ Servizi
PIANO 1°	❖ Camere di degenza Uomini – Donne disabili fisici e sensoriali (dalla 101 alla 112) ❖ Direzione Sanitaria ❖ Ambulatorio Medico ❖ Salotto TV ❖ Refettorio ❖ 2 Medicherie ❖ Servizi ❖ Spogliatoi
PIANO 2°	❖ Camere di degenza Uomini - Donne disabili psichici (dalla 201 alla 213) ❖ Salotto TV ❖ Medicheria ❖ Refettorio ❖ Spogliatoi ❖ Servizi

Le stanze di degenza hanno le seguenti caratteristiche:

PRIMO PIANO

- Stanze doppie con bagno: 8
- Stanze triple con bagno: 3
- Stanza quadrupla con bagno: 1

SECONDO PIANO

- Stanze doppie con bagno: 9
- Stanze triple con bagno: 3
- Stanza quadrupla con bagno: 1

Un salotto con televisore è a disposizione dei pazienti sia al primo che al secondo piano.
L'illuminazione delle camere è garantita da finestre prospicienti l'esterno, l'impianto elettrico e le linee di terra sono realizzate a norma CEI.
Le camere sono, inoltre, dotate di televisore, impianto di climatizzazione centralizzato per il secondo piano indipendente, con singoli split per le restanti camere di degenza, armadietto e comodino indipendente.

1.3 Come raggiungere Villa Lisa

La R.S.A. è ubicata a Misterbianco (CT)

In auto per chi proviene dalla città percorrendo:

- La circonvallazione fino all'uscita Misterbianco, proseguire per Corso Carlo Marx, al cavalcavia girare a sinistra, procedere per circa 150 metri e girare a destra per via Pilata.
- Dalla tangenziale ovest uscita per Misterbianco – Paternò, percorrendo il centro commerciale per circa 300 metri,imboccare il cavalcavia a destra,procedere per circa 150 metri e girare a destra per via Pilata

- In aereo. L'aeroporto di Fontanarosssa, scalo di voli nazionali e internazionali dista circa 15 minuti in auto

- Servizio di trasporto urbano effettuato dal Comune di Misterbianco. Sono disponibili tre linee: LINEA A (Centro, Zona Commerciale, Monte Palma, Lineri, Belsito e viceversa), LINEA B (Circolare interna: Misterbianco centro e Zona Commerciale), LINEA C (Centro, Piano Tavola, Madonna degli Ammalati, Serra, Centro).

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA SANITARIA

PRESTAZIONI E MODALITÁ DI ACCESSO NELLA R.S.A.

2.1 Modalità d'ingresso nella residenza sanitaria per degenza

I cittadini-utenti che intendono usufruire delle prestazioni della R.S.A. possono telefonare al n. 095-464949; il servizio è a disposizione dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00, per eventuali informazioni relative alle procedure d'ingresso o alla degenza
Le persone interessate possono chiedere al personale della Reception o dell'Ufficio Clienti di visitare la struttura.

Iter per il ricovero in struttura:

Se il paziente è presso proprio domicilio Casa di Cura o di Riposo:

- Richiesta di ricovero in R.S.A. del medico di base con diagnosi.
- Presentazione della richiesta presso il distretto ASP territorialmente competente.

Se il Paziente si trova ricoverato in ospedale:

- Necessita apposita richiesta del medico del reparto e la successiva segnalazione al servizio sociale ospedaliero

Viene quindi comunicato al distretto ASP di appartenenza e all'U.V.M. il giorno e l'ora dell'ingresso e indicati i documenti necessari da presentare:

- allegato E (scheda di ricovero ospedaliero)
- documento di identità
- codice fiscale
- documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri od esami

All'ingresso e/o durante il ricovero è prevista la sottoscrizione del contratto, della documentazione richiesta dal S.S.N.,
Viene quindi informato sul trattamento dei dati personali, secondo il GDPR 679/2016, e sottoscrive il relativo documento di "consenso informato".

2.2. Accoglienza

Le attività assistenziali e organizzative sono orientate alla accoglienza delle persone fragili, perché troppo anziane, senza familiari validi, con livello di istruzione troppo basso, stranieri con livello di comprensione della lingua italiana scadente, fragilità fisica tenendo conto delle specificità religiose. Tale tutoraggio riguarda il:

- Presa in carico del malato.
- Raccolta della documentazione relativa alla storia clinica pregressa (se esistente).
- Distribuzione di materiale, per una prima informazione sul sistema sanitario italiano, e sulla RSA.

Un operatore accoglie l'ospite e gli eventuali familiari all'entrata della struttura, che viene accompagnato nella stanza assegnata e lo assiste nei primi momenti di ambientazione.
L'operatore presenta l'ospite ai residenti, avendo cura di comunicare:

- l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività)
- collocazione dei vari servizi
- utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata)

Il medico, visita l'ospite e mette a punto la terapia farmacologia.

2.3 Degenza

Il martedì e il giovedì dalle ore 10.30 alle ore 11.30, il Direttore Sanitario tramite appuntamento è a disposizione per incontri con i ricoverati o con loro familiari per ogni eventuale ulteriore chiarimento. I medici di reparto sono a disposizione, invece, nei giorni di lunedì, martedì, giovedì e sabato di ogni settimana, dalle ore 10.00 alle ore 11.00.
L'Assistente sociale riceve dal lunedì al venerdì ai seguenti orari dalle 11.00 alle 13.00.

2.4 Prestazioni assistenziali

La R.S.A. Villa Lisa garantisce, quotidianamente, il soddisfacimento delle esigenze degli ospiti tramite personale di assistenza con specifiche mansioni e qualifiche.
L'ospite non può esigere dal personale alcuna prestazione se non espressamente prevista dal normale programma di lavoro e dalle qualifiche funzionali specifiche degli addetti, né può esercitare pressioni per ottenere un trattamento di favore nei suoi riguardi.
L'ospite può rivolgersi alla Direzione Sanitaria per avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze nel servizio o nella condotta del personale.
Nessuna responsabilità sarà assunta nel caso in cui l'assistenza sia prestata da personale esterno non autorizzato.

Nel caso di soggetti beneficiari di assegno di accompagnamento, ma sospeso in quanto ricoverati presso una struttura RSA, l'ASP si farà carico, per la quota a carico dell'assistito nel caso in cui l'ospite non sia in grado di farvi fronte , di rivalersi nei confronti dei familiari tenuti all'obbligo degli alimenti nei confronti del Comune preso il quale l'assistito ha la residenza al momento del ricovero.
Il DA 25.05.10 e successive modifiche non prevede conservazioni del posto in RSA per temporanea assenza per ricoveri ospedalieri o rientri in famiglia in ragione delle modalità di inserimento e di dimissioni pianificate dall'UVM secondo un programma assistenziale individuale a tal fine predisposto.

2.5 Prestazioni sanitarie

I servizi di carattere sanitario svolti nell'ambito della R.S.A. sono finalizzati alla prevenzione del degrado psicofisico degli ospiti, alla loro cura e riabilitazione e sono a carico del Fondo Sanitario Regionale, secondo il D. A. del 07/08/2002 e successivi D.A., se in regime di convenzione.
Le cure di medicina e l'assistenza farmaceutica sono assicurate dall'assistenza medica garantita direttamente dalla R.SA., sotto la responsabilità del Responsabile Sanitario.
L'approvvigionamento dei farmaci e/o dei presidi relativi al fabbisogno personale dei pazienti, non forniti alla struttura dall'ASP di competenza per qualsiasi fascia di farmaco, sono a carico del paziente.
L'assistenza infermieristica è assicurata esclusivamente dal personale operante nella R.S.A.

2.6 Assistenza medica e riabilitativa

Per l'esecuzione delle prescrizioni mediche, la R.S.A. utilizza personale infermieristico abilitato che esegue gli interventi autorizzati dalla normativa vigente in materia.
Per gli interventi riabilitativi, la R.S.A. è dotata di apposite strumentazioni. Il servizio è svolto da terapisti della riabilitazione, sotto il controllo del Responsabile Sanitario o del Medico specialista in reparto.

2.7 Servizi generali

La R.S.A. garantisce servizi di tipo alberghiero e residenziale.
In particolare, vengono offerti i seguenti servizi:
a) vitto, secondo diete che possono essere personalizzate in relazione alla valutazione delle condizioni dell'ospite;
b) assistenza religiosa per il rito cattolico con la celebrazione della S. Messa;
c) assistenza sociale;

I seguenti servizi, su richiesta dell'ospite e a carico dello stesso, vengono offerti da personale esterno:
a) lavaggio della biancheria e degli indumenti personali;
b) manicure, pedicure;
c) servizi di parrucchiera e barbiere.

La R.S.A. declina ogni responsabilità per i servizi suindicati.
L'ospite può avvalersi di figure professionali di suo gradimento, previa comunicazione al Responsabile del Servizio;
Il paziente all'ingresso deve portare gli indumenti necessari alla vita quotidiana e l'occorrente per l'igiene personale. Il personale amministrativo, all'atto del ricovero, richiederà documenti d'identità del paziente e di coloro che sottoscrivono il regolamento della struttura. La R.S.A. non svolge servizi di custodia degli oggetti o dei valori detenuti dagli ospiti e, conseguentemente, non risponde del furto degli stessi e declina ogni responsabilità.

2.8 Dimissione

Alla dimissione, la cui data viene comunicata con sufficiente anticipo, il cittadino utente riceve una *relazione di dimissione* da consegnare al proprio medico curante, nella quale sono indicate la diagnosi definitiva, le cure eseguite e le prescrizioni consigliate;
Se il ricoverato lo desidera, può presentare richiesta della fotocopia della cartella clinica che è possibile ritirare entro i termini di legge. La richiesta deve essere presentata personalmente dal ricoverato o da persona eventualmente incaricata, fornita di delega autenticata. Al momento della richiesta il ricoverato o la persona incaricata dovranno corrispondere l'importo previsto dal tariffario in vigore, per il quale riceveranno regolare fattura.

2.9 Ristorazione

Agli ospiti viene proposto un menu indicato dal direttore Sanitario sulla base delle loro particolari patologie, accompagnato da alimenti adatti ai portatori di particolari patologie. La preparazione dei pasti è affidata a Ditta Esterna. La ditta responsabile applica il Manuale per l'autocontrollo dell'igiene degli alimenti secondo la

metodologia HACCP, così come previsto dal D.lgs. N. 155 del 26.05.97 – Attuazione delle direttive 93/43 CEE.
Periodicamente i menu vengono controllati ed eventualmente variati, in modo da offrire un servizio sempre aggiornato e gradevole.

2.10 Animazione

Nel rispetto degli standard previsti dalla normativa regionale, la R.S.A. assicura un'attività di animazione che consenta agli ospiti di coltivare inclinazioni culturali e artistiche, anche in forma di terapia occupazionale.

2.11 Orari

Orario di visita:
lunedì al venerdì, dalle ore 13.30 alle ore 14.30 sabato e domenica dalle 11,00 alle 12,00;
mercoledì e domenica dalle ore 16.00 alle ore 17.00
Orari per le telefonate dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

Interni Utili da contattare:

Direzione Sanitaria	int. 209
Assistente Sociale	int. 201
Segreteria Amministrativa	int. 202
Infermeria 1° Piano	int. 207
Infermeria 2° Piano	int. 214-215
Medico aito	int. 206

I visitatori devono avere riguardo per gli arredi, gli ambienti, gli impianti e le attrezzature della struttura, pena il risarcimento dei danni procurati.

N.B. Gli orari di ricevimento sono suscettibili di variazione.

Telefoni: la Struttura Sanitaria dispone di un servizio di centralino telefonico automatico a selezione passante. Nella tabella seguente vengono riportati i numeri interni da contattare, in relazione a particolari esigenze, e le fasce orarie di chiamata.

Per telefonare è a disposizione un telefono pubblico.

	NUMERO	ORARIO
Centralino	095/464949 – 095/303615 366771369	9/13—16/19

STANDARD DI QUALITÀ

La tabella seguente riporta altri standard di qualità e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi; il conseguimento di tali standard è reso possibile dalla esistenza di un "Sistema Qualità" rispondente alle linee guida della norma UNI EN ISO 9004:2008 ed alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015, in base alle quali gli Enti accreditati rilasciano la "certificazione" valida in campo nazionale ed internazionale.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	*INDICATORE*	*STANDARD*
Tempi di attesa	Tempo medio di attesa dalla richiesta da parte dell'UVG e il ricovero.	1 Giorno
Qualità dell'assistenza sanitaria	1. Livello percepito di adeguatezza temporale dell'assistenza medico- infermieristica 2. Dotazione e qualifica del personale infermieristico e medico 3. Tempo medio di assistenza 4. Percentuale di utenti soddisfatti (Da questionario)	1. Da questionario (80%) 2. Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali 3. 199 minuti 4. 95%
Qualità del trattamento di animazione	5. Dotazione e qualifica del personale specialista e di animazione 6. Tempo dedicato alla formazione degli operatori	5. Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali 6. 8/ore
Igiene e comfort dei reparti di degenza	1. Detergenza 2. Disinfezione 3. Cambi di biancheria 4. Clima 5. Percentuale di utenti soddisfatti (Da questionario)	1. due volte al giorno 2. quotidiana 3. quotidiana 4. impianto di climatizzazione 5. 80%
Qualità dell'informazione	Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	1. 80%
Protezione dei dati personali	1. Tutela dei dati sensibili- • *Assenza di non conformità in materia*	1. secondo il GDPR 679/2016 "Codice in materia di protezione dei dati personali"- • *Zero non conformità rilevate*
Qualità dei pasti	1. Autocontrollo 2. Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	1. come da manuale HACCP 2. 80%
Disponibilità e cortesia del personale socio-sanitario	Percentuale di utenti soddisfatti	1. 80%

DIRITTI DEL MALATO

Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il malato ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di decidere autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite a persona giuridicamente titolata e in mancanza di questa dal coniuge.

Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI QUALITÀ

Fa parte della ragion d'essere dell'ospedalità privata fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese manifeste ed implicite dei cittadini utenti, essendo l'ospedalità privata basata sull'alternativa e la libera scelta; l'efficacia e l'efficienza delle cure sono, pertanto, considerate un dovere deontologico e contrattuale dei Medici.

La R.S.A. Villa Lisa s.r.l. è impegnato a fornire ai cittadini utenti:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili;
- una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi;
- una informazione che consenta al cittadino utente di esprimere un consenso realmente informato, prima di essere sottoposto a terapie e/o a interventi chirurgici, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età o incapace di determinarsi, il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

La R.S.A. Villa Lisa s.r.l. mette a disposizione del Personale operante tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI

La R.S.A. Villa Lisa s.r.l. rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini utenti che hanno utilizzato i suoi servizi mediante la distribuzione di un questionario; i risultati della rilevazione sono sintetizzati a cura del Responsabile Qualità in un report semestrale che viene inviato alla Direzione.
Le risultanze dei questionari costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA

All'interno della R.S.A. Villa Lisa s.r.l. operano organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

Comitato Qualità

È costituito da:

- Legale Rappresentante
- Direttore Sanitario
- Responsabile Qualità.

Esso ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del Sistema Qualità, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti.
Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

3.1 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna

Di composizione variabile, con il coordinamento del Responsabile Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.
I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati di volta in volta dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

3.2 Comitato per la gestione del rischio clinico

La Regione Siciliana ha avviato una collaborazione triennale con la Joint Commission International per lo sviluppo e la sperimentazione di una metodologia per la gestione del rischio clinico nelle strutture sanitarie della regione (nota assessoriale DIRS/CCR/002 DEL 11/03/2008). La R.S.A. Villa Lisa s.r.l., attraverso il Comitato Rischio Clinico che si avvale del supporto dei referenti individuati, partecipa al programma di autovalutazione del livello del rischio, attraverso la rilevazione del grado di aderenza della struttura sanitaria ad una serie di standard riguardanti aspetti della sicurezza del paziente quali l'erogazione di procedure ad alto rischio, il monitoraggio post-procedura. Lo scopo è di ridurre il rischio per i pazienti e gli operatori e promuovere una cultura della sicurezza e soprattutto dell'imparare dagli errori, condizione imprescindibili per un sistema sanitario più sicuro.

3.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È costituito alle dirette dipendenze del Direttore Sanitario con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.
Il Responsabile Qualità fornisce all'U. R. P. il supporto necessario per il conseguimento degli obiettivi di qualità della R.S.A. Villa Lisa s.r.l. e per l'integrazione tra i processi aziendali, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni dei cittadini utenti fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.
Il Responsabile dell'U. R. P. è a disposizione del Pubblico martedì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 lunedì e giovedì dalle 15,30 e 17,30.

3.4 Presentazione e trattazione dei reclami

I cittadini utenti possono presentare eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo il ricovero; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- per iscritto, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso l' accettazione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- per iscritto su carta semplice o oppure via e-mail all'indirizzo: ambulatorionisseno@gmail.com;
- verbalmente rivolgendosi al Personale medico in servizio presso i reparti che compileranno l'apposita modulistica predisposta.

Non verranno considerati i reclami espressi in forma anonima.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami correttamente formulati, entro il termine massimo di 8 giorni.

3.5 Organismo di vigilanza di cui al D. lgs. 231/2001

In ottemperanza alle disposizioni di cui al D. lgs. 231/2001, la R.S.A. Villa Lisa s.r.l. ha istituito un "Organismo di vigilanza" al quale è affidato il compito di:

- vigilare sulla effettiva applicazione del Modello organizzativo e gestionale;
- valutare, anche tramite la segnalazione di eventuali criticità ad opera di soggetti apicali o sottoposti, l'adeguatezza del Modello, ossia l'idoneità dello stesso, in relazione alla tipologia di attività e alle caratteristiche dell'impresa, a ridurre i rischi che vengano commesse le diverse tipologie di reati contemplate nel decreto;
- promuovere l'attività di aggiornamento del modello, da effettuarsi obbligatoriamente in caso di modifiche organizzative e di eventuali novità legislative.

LA SICUREZZA AL CENTRO

I rischi professionali in ambiente sanitario comprendono tutti i rischi convenzionali legati all'ambiente in cui si lavora (rischi derivanti dagli impianti e dalla struttura), aggravati da rischi specifici derivanti dall'attività sanitaria (rischi chimici, fisici e biologici).
Il rischio chimico deriva dall'esposizione alle sostanze chimiche che sono utilizzate nel nostro ambiente.
Particolare attenzione va attribuita all'uso di disinfettanti a base di glutardeide.
Il rischio biologico deriva prevalentemente da esposizioni di tipo accidentali, infatti, gli operatori sanitari possono entrare in contatto con flussi biologici e/o ambienti contaminati.
Il rischio fisico riguarda, infine, gli infortuni che si possono contrarre in ambito sanitario causati spesso da un'incauta attuazione delle misure di cautela (es: punture di aghi).

4.1 Prevenzione delle infezioni

Al fine di prevenire le infezioni a danno di pazienti ed operatori, la RSA Villa Lisa s.r.l. provvedere:

- alla distribuzione continua dei DPI necessari per il personale,
- all'affissione di cartellonistica per gli utenti (es. igiene lavaggio mani)
- alla corretta gestione dei presidi;
- alla corretta gestione dei rifiuti;
- ad indicare gli utenti i corretti comportamenti da attuare all'interno dei locali dove affluisce l'utenza.
- ad effettuare quotidiane pulizie di ambienti ed apparecchiature.

IN CASO DI INCENDIO

LANCIARE PRONTAMENTE L'ALLARME AI LAVORATORI E ALLE PERSONE IN PERICOLO.

CHIAMARE LE FORZE ISTITUZIONALI DI SOCCORSO E COMUNICARE L'EMERGENZA.

DISATTIVARE L'INTERRUTTORE GENERALE DELL'ENERGIA ELETTRICA.

INTERVENIRE SULL'INCENDIO CON GLI

ESTINTORI E GLI IMPIANTI DI SPEGNIMENTO SOLO SE AUTORIZZATI O COMPETENTI.

NON UTILIZZARE L'ACQUA PER SPEGNERE L'INCENDIO DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE IN TENSIONE.

SEGUIRE LA SEGNALETICA DI SICUREZZA PER RAGGIUNGERE LA VIA DI FUGA E LE USCITE PIÙ VICINE.

NON STAZIONARE NELLE AREE DI TRANSITO DELLE FORZE DI SOCCORSO.

NON INGOMBRARE LE VIE DI ESODO E LE USCITE DI SICUREZZA.

PRESTARE L'ASSISTENZA NECESSARIA A CHI NE AVESSE BISOGNO.

NON COMPIERE AZIONI PERICOLOSE PER L'INCOLUMITÀ PERSONALE O DI ALTRI

NON EFFETTUARE INTERVENTI SU PERSONE GRAVEMENTE INFORTUNATE E/O IN STATO DI INCOSCIENZA SE NON IN POSSESSO DI SPECIFICHE ESPERIENZE.

SEGNALARE AI SOCCORRITORI LA PRESENZA E LA LOCALIZZAZIONE DI PERSONE IN DIFFICOLTA'.

NON UTILIZZARE IL TELEFONO PER RAGIONI NON COLLEGATE ALL'EMERGENZA.

NUMERI TELEFONICI UTILI IN CASO DI EMERGENZA

I numeri utili da utilizzare in caso di emergenza sono:

- ***VIGILI DEL FUOCO 115***
- ***SOCCORSO PUBBLICO DI EMERGENZA 113***
- ***CARABINIERI - PRONTO INTERVENTO 112***
- ***EMERGENZA SANITARIA 118***

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	**pag. 2**
STRUTTURA SANITARIA	**pag. 3**
1.1 Presentazione	**pag. 3**
1.2 Struttura	**pag. 4**
1.3 Come raggiungere Villa Lisa	**pag. 5**
PRESTAZIONI E MODALITÁ DI ACCESSO NELLA R.S.A.	**pag. 6**
2.1 Modalità d'ingresso	**pag. 6**
2.2. Accoglienza	**pag. 6**
2.3 Degenza	**pag. 7**
2.4 Prestazioni assistenziali	**pag. 7**
2.5 Prestazioni sanitarie	**pag. 8**
2.6 Assistenza medica e riabilitativa	**pag. 8**
2.7 Servizi generali	**pag. 8**
2.8 Dimissione	**pag. 9**
2.9 Ristorazione	**pag. 9**
2.10 Animazione	**pag. 9**
2.11 Orari	**pag. 9**
STANDARD DI QUALITÀ	**pag. 11**
DIRITTI DEL MALATO	**pag. 12**
TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI QUALITÀ	**pag. 13**
RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	**pag. 13**
ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA	**pag. 13**
3.1 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna	**pag. 14**
3.2 Comitato per la gestione del rischio clinico	**pag. 14**
3.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	**pag. 14**
3.4 Presentazione e trattazione dei reclami	**pag. 14**
LA SICUREZZA AL CENTRO	**pag. 15**
4.1 Prevenzione delle infezioni	**pag. 15**
NORME DA UTILIZZARE IN CASO DI INCENDIO	**pag. 16**
NUMERI TELEFONICI UTILI IN CASO DI EMERGENZA	**pag. 17**