Carta dei Servizi

Le persone, al centro.

AdMaiores

Centro polifunzionale
e residenza per anziani.

Corso Italia, 27
34123 Trieste

Info:

040 638 200
info@admaiores.it
www. admaiores.it

AdMaiores

Quando si sta bene,
si sente.

Gentile Assistito,

nel ringraziarLa per aver scelto la Residenza AD MAIORES, Le porgiamo un cordiale benvenuto nella nostra struttura residenziale dove Lei potrà godere, in qualunque momento, anche dopo le dimissioni, dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi, si offre come testimonianza della filosofia AD MAIORES. Un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità del nostro Assistito, dell'importanza di ricreare, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare. In una parola la dignità dell'individuo. Salvaguardata e perseguita, attraverso servizi di qualità monitorabile e verificabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la "PERSONA AL CENTRO" delle nostra attività.

I valori di AD MAIORES sono:

1. l'attenzione alla qualità della vita dei Degenti e delle loro famiglie;
2. la costruzione di un rapporto umano con il Assistito e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
3. l'integrazione delle esigenze del Assistito, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;
4. la realizzazione di un modello aziendale capace di valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate durante il nostro lungo cammino; i corsi e le attività di formazione continua, garantiscono e mantengono un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale;
5. il monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti.
6. In questo senso la Residenza AD MAIORES abbraccia in toto e s'impegna a perseguire gli obiettivi della mission, "Health Care Group", di cui fa parte.

Il Legale Rappresentante
Claudio Berlingerio

Documento approvato dalla Direzione in data 10 dicembre 2017
Revisione prevista entro il 9 dicembre 2018

SOMMARIO

CARTA DEI SERVIZI 5

Presentazione della Residenza Ad Maiores 5

Destinatari del documento 6

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA 6

Fini Istituzionali 6

Principi fondamentali 7

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA 8

ACCOGLIMENTO DELL'ASSISTITO IN RPA 9

Modalità di accesso 9

Rette di degenza 10

Livelli generali di assistenza 10

Dotazione del Personale 11

Orario apertura uffici amministrativi 12

Formazione del personale 13

Organigramma aziendale 14

Beni personali e valori 15

LA VITA NELLA RESIDENZA 15

Programma alimentare e autocontrollo 15

Servizi di Pubblica utilità 15

REGOLAMENTO DI TUTELA DEGLI ASSISTITI 18

CODICE ETICO 20

PROGETTO DI MIGLIORAMENTO CONTINUO 20

ALLEGATI: TARIFFARIO - INFORMATIVA PRIVACY D.gls. 196/03 - MODULO SEGNALAZIONI

LA CARTA DEI SERVIZI

Significato del documento

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.
Nel contesto particolare delle Residenze per Anziani, è il documento che descrive i Servizi erogati dalla RPA AD MAIORES per il maggior benessere dei suoi Assisiti.
Nella Carta dei Servizi vengono, infatti, fornite ***informazioni di base*** relative alla Residenza, ai servizi e alle prestazioni erogate.
Vengono altresì descritti gli ***standard di qualità***, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che si possono direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con tutti coloro che operano al suo interno. Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai ***tempi di accesso*** alle prestazioni e servizi, alla ***semplicità delle procedure*** che coinvolgono direttamente il Assistito della RPA, alla ***accuratezza delle informazioni*** che vengono fornite, all'***accoglienza*** e al ***comfort*** degli ambienti e del trattamento alberghiero, alla ***correttezza dei rapporti umani*** nella relazione con il personale.
L'istituzione della Carta dei Servizi, quindi, modifica il ruolo di chi accede alle strutture sanitarie e di assistenza, trasformandolo da "soggetto passivo" a protagonista, al quale viene attribuito un potere di ***controllo sulla qualità*** dei servizi ricevuti.
In sintesi, le principali informazioni fornite dalla Carta dei Servizi sono:

- Le modalità di accesso alla struttura
- Le prestazioni erogate e le modalità di erogazione
- La dotazione di personale con le rispettive attribuzioni di ruoli, funzioni e compiti
- I diritti e i doveri degli Assistiti
- L'organizzazione della vita quotidiana all'interno della struttura
- Le modalità di pagamento dei costi a carico dell'Assistito
- Le modalità di raccolta di segnalazioni e reclami

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA PER ANZIANI AD MAIORES

La Residenza Polifunzionale per Anziani AD MAIORES è una struttura autorizzata al funzionamento per un totale di 71 posti letto di cui 48 in regime di convenzionamento con l'A.S.U.I.Ts.
La Residenza Ad Maiores, più brevemente definita con l'acronimo "RPA AD MAIORES", è una struttura a valenza socio-assistenziale finalizzata a dare una risposta adeguata ai bisogni sanitari e riabilitativi alle persone anziane e/o fragili che non possono o non intendono permanere al proprio domicilio.

La RPA AD MAIORES si integra nella Rete dei Servizi territoriali, in quanto svolge una funzione intermedia fra l'Ospedale/Residenza Sanitaria Assistenziali (R.S.A.) ed i servizi socio-assistenziali domiciliari, semiresidenziali e residenziali di altro tipo.
Integrazione e coordinamento si realizzano nel Distretto competente per Territorio tramite l'Unità di Valutazione Distrettuale (U.V.D.) – équipe multi-disciplinare del Distretto e sono finalizzati a garantire la continuità di cura dell'assistito.

Destinatari del documento

La Carta dei Servizi è indirizzata ai Cittadini, alle Aziende Sanitarie Locali, agli Ospedali, ai Medici di Medicina Generale, ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.
È altresì indirizzata a tutto il personale operante nella RPA AD MAIORES affinché:

- sia consapevole delle attività complessivamente svolte
- possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che la RPA AD MAIORES è in grado di soddisfare
- orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati.

Ma soprattutto è destinata agli Assistiti e ai loro parenti e/o familiari di riferimento, affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

Tipologia delle persone assistite

Le persone che vengono accolte nella Residenza Ad Maiores presentano:

- bisogni sanitari di media complessità associati a bisogni socio-sanitari di media o alta complessità fino a giungere ad utenti con prevalenti o esclusivi bisogni socio-sanitari correlati ad una progressiva perdita dell'autosufficienza funzionale (a partire da quella motoria)
- problemi cognitivi medio-alti e/o disturbi comportamentali non forieri di azioni pericolose per sé e per gli altri.

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

Fini istituzionali

La RPA AD MAIORES è destinata, secondo quanto indicato dall'Amministrazione regionale, all'erogazione di assistenza socio-sanitaria continuativa di tipo residenziale (24 ore/die) alternativa al ricovero ospedaliero, con caratterizzante contenuto riabilitativo a favore di soggetti che necessitano di assistenza finalizzata al recupero dell'autonomia funzionale e, ove possibile, ad un precoce rientro a domicilio.

Principi fondamentali

L'organizzazione della RPA AD MAIORES è basata sull'assunto che il Assistito non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psicofisici.
L'Azienda ispira la sua attività ai principi fondamentali indicati dalle Direttive Ministeriali e di seguito esplicitati.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche.

Partecipazione

La partecipazione degli Assistiti si realizza attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso da parte degli operatori sanitari durante la degenza
- coinvolgimento dei familiari nelle attività di animazione attraverso la programmazione delle stesse esposte nelle bacheche dei nuclei
- coinvolgimento delle Associazioni di volontariato che, a vario titolo, interagiscono con il "sistema anziani"
- massima flessibilità di accesso alla Residenza da parte dei parenti, amici e/o dei familiari

Diritto di scelta

La Residenza si è impegnata a erogare i propri servizi offrendo agli Assistiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

Imparzialità e Continuità

La Residenza si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione ai modi e ai tempi.
Si impegna, altresì, a fare il possibile per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

Efficacia ed Efficienza

Le procedure organizzative adottate nella Residenza tendono all'erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone.

La formazione continua del personale e l'aggiornamento costante delle attrezzature utilizzate costituiscono gli strumenti volti a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.
L'attenzione rivolta al degente costituisce pertanto l'impegno prioritario della Residenza al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

RESIDENZA POLIFUNZIONALE PER ANZIANI – MODULO DI FASCIA A
Corso Italia 27
34122 Trieste (TS)
tel. 040/638200
fax. 040/3474091

La Residenza è una struttura socio-assistenziale a carattere residenziale che fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di non autosufficienza.
Sorge nella zona centrale di Trieste, a 500 metri da Piazza Unità d'Italia.

La Residenza è convenzionata con la ASUITS per un totale di 48 posti letto su 71 autorizzati al funzionamento.

Come si raggiunge

La RPA AD MAIORES è ubicata a Trieste in Corso Italia 27.
La Residenza è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- automobile: (parcheggio pubblico più vicino: Park San Giusto in via del Teatro Romano a 500 metri);
- mezzi pubblici: Linee autobus n. 5, n. 9, n. 10, n. 11, (fermata P.zza Goldoni e P.zza della Repubblica);
- a piedi dalla zona pedonale dalla vicina p.zza Goldoni, dalla p.zza dell'Unità d'Italia che dista non più di 800 metri;

Articolazione della struttura

La Struttura dispone di 71 posti letto autorizzati.
La struttura è articolata su 4 piani.
Al secondo piano sono collocati la direzione, la cucina, la lavanderia, il soggiorno di piano, 5 camere per un totale di 8 posti letto, lo spogliatoio del personale con relativi servizi, un bagno dedicato al personale di cucina, i servizi per soggetti diversamente abili.
Al terzo piano (reparto verde) troviamo il soggiorno di piano, una postazione infermieristica dedicata al personale paramedico e di assistenza, 11 camere per un totale di 23 posti letto.

Al quarto piano (reparto rosso) è ubicata un'ampia zona giorno composta dalla sala da pranzo e dalla sala di lettura/ televisione, la reception e la segreteria, 9 camere per un totale di 20 posti letto
Al quinto piano (reparto blu) trova spazio un soggiorno ed un salottino, 10 camere per un totale di 20 posti letto, l'ambulatorio infermieristico
L'organizzazione del lavoro è strutturata per nuclei di circa 20 persone. In ogni nucleo opera un gruppo di operatori dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato, che garantisce precisione e attenzione alla dignità del Assistito.
I quattro piani di degenza comprendono spazi sia individuali che collettivi.

Emergenze

Il personale della Residenza è addestrato a intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli Assistiti e dei visitatori. Nei punti strategici dei corridoi della struttura sono a disposizione degli Utenti, dei visitatori e del personale in servizio le indicazioni da seguire per l'evacuazione in caso di emergenza.

ACCOGLIMENTO DELL'ASSISTITO IN RPA AD MAIORES:

L'accoglienza è un processo complesso influenzato dai rapporti interpersonali, dalle informazioni, dal comfort ambientale e dall'organizzazione del lavoro.
Ogni relazione umana, a prescindere dai ruoli degli interlocutori, è caratterizzata da uno scambio comunicativo.
In virtù di questa consapevolezza, l'equipe multi professionale della RPA AD MAIORES presta particolare attenzione a questa delicata fase della degenza alfine di ridurre il senso di sradicamento percepito dagli assistiti durante la fase di accoglimento in struttura.
Durante le prime 24 h dall'accoglimento in RPA, l'equipe multi professionale della RPA AD MAIORES stila, insieme al coordinatore della residenza, il piano assistenziale individuale da seguire durante la degenza dell' Assistito.
Gli operatori della RPA sono sempre in contatto con le unità operative dei Distretti per quanto riguarda la prosecuzione delle cure dopo le dimissioni degli Assistiti.

Tutela della privacy

All'atto dell'ingresso in Residenza viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del D.Lgs 196/2003.
Inoltre, il personale è tenuto alla massima riservatezza riguardo tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti.

Modalità di accesso

In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, l'ammissione dei richiedenti nella RPA è condizionata al punteggio della Scheda B.I.N.A. che non deve superare i 550 punti.
Solo per i posti letto in Convenzione, il ricovero deve essere previamente autorizzato dal Distretto di appartenenza.

Nel momento in cui la Residenza può procedere all'accoglimento, l'Assistito o, in sua vece, un familiare di riferimento, dovrà sottoscrivere il Contratto di Assistenza .
Sarà cura del Coordinatore o, in sua assenza, da un referente della Direzione, accogliere l'Assistito al suo arrivo in Residenza.

RETTE DI DEGENZA:

Il dettaglio dei costi da sostenere durante il soggiorno è riportato nel TARIFFARIO GENERALE esposto in bacheca e allegato alla presente Carta dei servizi.
Eventuali variazioni verranno tempestivamente e preventivamente comunicate all'Ospite e/o al suo familiare mediante comunicazione scritta con allegato il nuovo TARIFFARIO.

Livelli di assistenza

La RPA AD MAIORES offre servizi socio-assistenziali differenziati, modulati sulla base della intensità delle cure e correlati agli standard assistenziali previsti dalla normativa regionale.
Alla RPA AD MAIORES afferiscono pazienti clinicamente stabilizzati che richiedono prestazioni di assistenza infermieristica di base e che necessitano di ricovero per un periodo di tempo, determinato dalle loro condizioni generali di salute, compreso il sollievo alla famiglia. Sono inclusi anche pazienti con patologie croniche stabilizzate o in fase di avanzata stabilizzazione, che richiedono comunque interventi sanitari con consumo di risorse limitate (non necessitanti di indagini strumentali ad elevata tecnologia, di terapia medica innovativa, di assistenza integrativa particolare, ecc.). Inoltre, alla RPA AD MAIORES, possono accedere anche pazienti stabili che richiedono un trattamento riabilitativo in fase estensiva e non necessitino di ricovero ospedaliero.

L'attività infermieristica è garantita nell'arco della giornata da orario esposto sulla bacheca posta nelle vicinanze della segreteria al 4° piano. L'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie, esegue le medicazioni e i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento ed il recupero della salute. Si occupa inoltre dell'approvvigionamento dei farmaci, della loro conservazione e della loro scadenza, nonché dei presidi sanitari.
Tutti i farmaci, compresi quelli di fascia C, necessari ai degenti, sono a carico del SSN così come i presidi sanitari.
L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze bio-psicologiche degli Assistiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con la rete familiare, provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica e collabora infine con i MMG e con gli operatori del Distretto territoriale di riferimento.
Le attività riabilitative si svolgono ad opera di fisioterapisti coadiuvati dallo specialista della rete distrettuale, che impostano programmi per il recupero e la rieducazione funzionale. Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali ed occupazionali; propone l'adozione di protesi ed ausili.

Nella Residenza tutti gli operatori sono sensibilizzati ai bisogni dell'anziano non più autonomo e/o "fragile". La Residenza garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale, nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

L'attività socio-assistenziale nei confronti degli Assistiti è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori socio sanitari (O.S.S.) e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona:

- l'Assistito viene aiutato per la mobilizzazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia, la vestizione e l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione;
- l'alloggio viene governato e pulito con attenzione. Una cura particolare viene riservata ai servizi igienici e ai cambi della biancheria;
- l'autosufficienza viene favorita attraverso il controllo della deambulazione e con accorgimenti per una corretta postura;
- viene offerta collaborazione durante le attività atte a favorire la socializzazione degli Assistiti ;
- vengono svolti interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.

L'attività di riabilitazione funzionale

L'attività di fisioterapia vera e propria viene svolta tutte le mattine in palestra e in reparto, attraverso la deambulazione assistita per mantenere l'autonomia personale, il training alla deambulazione per quelle persone che sono state allettate per lungo tempo, la mobilizzazione attivo-assistita e il posizionamento per coloro che hanno perso la capacità di camminare, con lo scopo di evitare la sindrome da ipomobilità/immobilità, eventuali retrazioni muscolari o l'instaurarsi di lesioni da compressione. Il fisioterapista, interviene autonomamente o con altre figure professionali, per riabilitare le funzioni motorie, neurologiche e viscerali del paziente, compromesse da eventi patologici o da altre cause, congenite o acquisite. Il fisioterapista, in base alle prescrizioni del Medico: elabora il programma di riabilitazione, pratica attività terapeutiche per la rieducazione di problemi motori, psicomotori e cognitivi, propone l'adozione di protesi, ne addestra i pazienti all'uso e ne verifica gli effetti, valuta l'efficacia della metodologia riabilitativa, verificando il recupero funzionale, svolge attività di studio, didattica e consulenza professionale. A seconda del tipo di terapia, il fisioterapista utilizza tecniche di: chinesiterapia, elettroterapie.

L'animazione

L'animazione e la vita di relazione sono componenti fondamentali del modo di vivere in Residenza. L'animazione è intesa come un insieme di attività ricreative, culturali, ludiche o educative ed offre tutte le possibilità di stimolo alla promozione psicofisica della persona.
Queste attività vengono svolte dall'animatrice o dagli Educatori Professionali, tenendo conto dei bisogni sociali del singolo Assistito.
Il lavoro di animazione, partendo da un approccio integrato tra le diverse figure professionali presenti in Residenza e le Associazioni di volontariato che collaborano con la stessa, intende perseguire un progetto che consenta un coinvolgimento dei degenti in attività ludico-ricreative-cognitive finalizzate alla stimolazione e valorizzazione delle abilità residue
Particolare attenzione viene inoltre garantita rispetto a tecniche di ambientazione finalizzate a favorire la partecipazione alle attività.
Il programma viene esposto nelle bacheche dei nuclei permettendo così anche ai parenti di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: feste, proiezioni di film e documentari, giochi di società, musica dal vivo, ballo, rappresentazioni teatrali, lettura e dialoghi, laboratorio occupazionale, conferenze, festeggiamenti personalizzati e non, spettacoli, gite e uscite dalla Residenza, etc.

Dotazione del personale

La RPA AD AMAIORES impiega il seguente personale:

- ✓ Coordinatore di struttura
- ✓ Operatori Socio Sanitari addetti all'assistenza
- ✓ Infermieri addetti al servizio infermieristico
- ✓ Fisioterapisti addetti alla riabilitazione
- ✓ Animatore addetto alle attività di animazione e socializzazione
- ✓ Addetta all'amministrazione

Il personale dipendente dalla RSA MADEMAR indossa casacca e pantaloni di colore diverso a seconda del ruolo ricoperto nell'organizzazione:

Camice bianco:	personale medico
Divisa bianca:	personale infermieristico
Divisa azzurra:	personale assistenziale
Divisa gialla:	personale animazione
Divisa verde:	personale fisioterapista

Tutti gli addetti indossano un cartellino di riconoscimento con nome e cognome e qualifica.

Formazione del personale

La Residenza AD MAIORES promuove la partecipazione del personale a numerosi corsi di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.
Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi.
Il programma formativo viene condiviso con gli Auditors interni ed esposto sia in bacheca sia negli spazi comunicativi appositamente dedicati al personale.

PIANO FORMATIVO 2018

AdMaiores

BISOGNI FORMATIVI 2018

Responsabile della formazione: Claudio Berlingerio

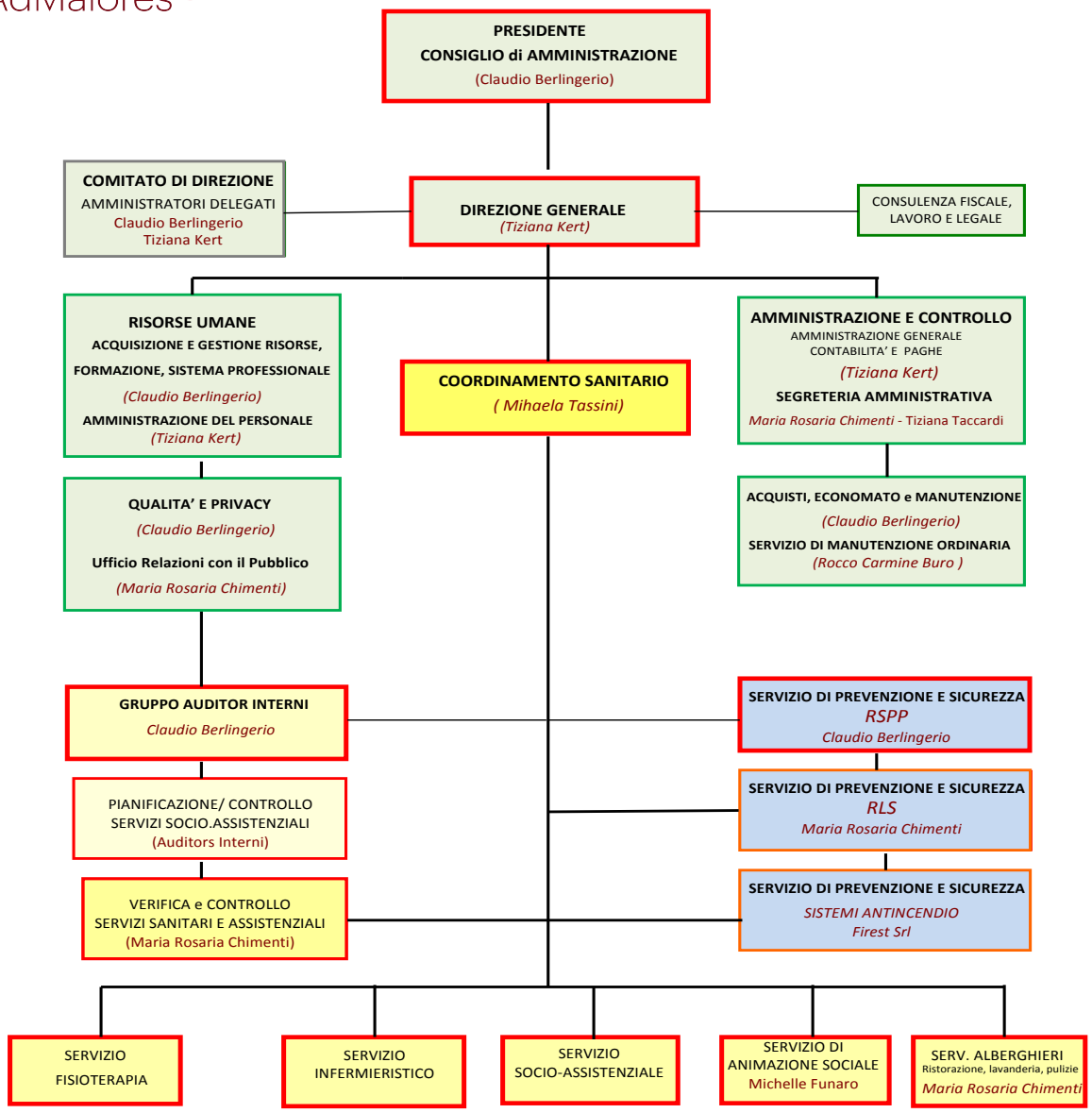
	ANNO	2018	RESIDENZA PER ANZIANI AD MAIORES								
	descrizione servizio	figure professionali coivolte	numero operatori	bisogni formativi	origine richiesta	previsto in sede di	definire gli obiettivi che si vogliono perseguire	ore previste a persona	tipologia attività formativa	modalità di svolgimento	tempi di realizzazione	tematiche
	ASS	OSS	8	Corso per Auditor Interni	DIR	azienda	acquisire competenze sulle conformità dei servizi erogati	16	professionale	formazione in sede	entro 1° semestre 2018	TQM
	SAN	TUTTI	TUTTI	Corso sulla protezione dei dati personali D. lgs. 196/94	Norme Vigenti	azienda	vedi piano formativo specifico	12	aggiornam.	formazione in FAD	entro 2018	Sicurezza dei dati sensibili dei clienti
			TUTTI	Corso sulla Compliance aziendale D.Lgs. 231/2001	Norme Vigenti	azienda	Il Modello Organizzativo e Gestionale	16	Corso Teorico pratico	formazione in sede	entro 2018	formazione obbligatoria
			TUTTI	Comunicare in Qualità - elemento irrinunciabile per un servizio di efficacia alla persona.	TQM	FAD	acquisire conoscenze e competenze relazionali	6	agg.su simulazioni d'aula	formazione autogestita in FAD	entro 2018	socio relazionale
	ORG	TUTTI	AMM	Corso sulla protezione dei dati personali D. lgs. 196/94	Norme Vigenti	FAD	vedi piano formativo specifico	12	aggiornam.	formazione in FAD	entro 2018	Sicurezza dei dati sensibili dei clienti
			TUTTI	La dematerializzazione della Cartella Clinica	DIR	azienda	acquisire competenza sulle nuove tecniche di gestione della cartella clinica	24	agg. Teorico pratico	formazione in sede	entro 2018	sanitario (form obbligatoria)
			6	Corso per coordinatori di struttura	TQM	azienda/FAD	acquisire conoscenze e competenze relazionali	16	agg.su simulazioni d'aula	formazione autogestita in AULA/FAD	entro 2018	professionale

ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

La Residenza AD MAIORES garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle **9.00 alle 13.00** dal **lunedì al venerdì.**
I familiari degli Assistiti possono parlare con i professionisti (medico, Coordinatore sanitario, fisioterapista, animatrice) previo appuntamento da concordare con l'amministrazione mentre il Direttore riceve nell'orario esposto in bacheca.

AdMaiores

DOC 10/15 DIR



O R G A N I G R A M M A

RESIDENZA PER ANZIANI AD MAIORES Corso Italia, 27 Trieste

Approvato dal Cda seduta 6 ottobre 2017

Revisione del documento: 30 settembre 2018

Beni personali degli ospiti e valori

È sconsigliato portare nella Residenza valori di qualsiasi tipo quali, ad esempio, , denaro, gioielli, pellicce, etc. La Direzione della RPA AD MAIORES non risponde della sottrazione e/o smarrimento di beni personali, oggetti preziosi, somme di denaro e altri valori portati all'interno della Residenza, se non depositati presso la cassaforte del Centro stesso.
La Direzione non risponde altresì della perdita di protesi e ausili degli Assistiti dovuta a non curanza o a negligenza nella custodia degli stessi.
Il degente, deve comunque apporre il proprio nome sui beni personali portati nella residenza.

Divieto di fumo

In tutti i locali della Residenza vige il divieto di fumo, non sono presenti locali attrezzati per fumatori.
Inoltre, per evitare che venga messa seriamente a rischio la sicurezza degli Ospiti, è severamente vietato introdurre nella Residenza accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.

LA VITA NELLA RESIDENZA

La giornata

Le attività nella Residenza Ad Maiores sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

- sveglia dalle 06.00 in poi, in base alle esigenze del degente
- colazione dalle 08.30 alle 09.30
- attività di fisioterapia individuale e di gruppo 10.00 – 11.00
- pranzo dalle 12.00 alle 13.00
- riposo pomeridiano in base alle esigenze del degente
- spuntino dalle 15.00 alle 15.30
- attività di animazione dalle 15.30 alle 17.30
- attività di fisioterapia individuale 15.30 – 17.30
- cena dalle 18.00 alle 19.00
- tisana di buonanotte dalle 20.00 alle 21.00

Programma alimentare

Innumerevoli ricette vengono inserite nel menù annuale della Residenza, che gestisce direttamente il servizio di cucina-ristorazione.
Le ricette provengono dalla tradizione italiana e mediterranea, con particolari accenti regionali.
La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori di primo livello e da uno scrupoloso rispetto delle normative igieniche in vigore.
È stata posta la massima attenzione all'apporto vitaminico/minerale necessario per l'anziano, anche in relazione alle specifiche esigenze determinate dallo stato di salute del singolo Assistito, pertanto sono attuate diete particolari in base alla prescrizione del medico..
È vietato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

Nelle varie bacheche dei singoli nuclei è affisso il menù giornaliero e settimanale.
Tutti i menù sono approvati dagli Uffici competenti dell'Azienda Sanitaria, che fornisce tra l'altro una consulenza costante sull'applicazione del metodo di autocontrollo HACCP.

L'idratazione

E' compito degli operatori occuparsi costantemente dell'idratazione dei degenti, in particolare, ogni giorno, al mattino dalle ore 10.00 alle ore 11.00 e al pomeriggio dalle ore 15.00 alle 16.00 si distribuiscono bibite (the, succo di frutta, ecc.).

Visite di parenti e amici

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti, preferibilmente, negli orari di apertura della Residenza fissati dalle ore 11.00 alle ore 19.00.
I parenti che intendono accedere alla Residenza in altra fascia oraria devono presentare richiesta al coordinatore infermieristico che rilascerà in base alle esigenze dichiarate, il permesso di visita fuori dell'orario previsto.
Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene degli Assistiti, visite mediche e somministrazione di terapie.

Associazioni di Volontariato

Le Associazioni di Volontariato impegnate a fornire aiuto ai soggetti che per diverse ragioni si trovino in uno stato di necessità collaborano fattivamente con la RPA, fornendo in modo attivo un concreto supporto nelle diverse attività culturali e di socializzazione gestite in collaborazione con la rete sociale, affiancano in tal modo la struttura educativa e di animazione nella Residenza nelle attività di socializzazione, ergoterapia, attività occupazionale e sviluppo con il contesto sociale e familiare degli ospiti.

Servizi di pubblica utilità

Telefono

È possibile ricevere telefonate esterne durante tutto l'arco della giornata digitando il numero 040 638200 e chiedendo della persona interessata.

Giornali

Nelle sale di soggiorno dei nuclei sono disponibili per la lettura quotidiani e riviste. Ogni nucleo è dotato di televisore ed impianto di filodiffusione. Al secondo piano si trova la sala cinema.

Parrucchiere

Il servizio è disponibile ogni martedì su richiesta dell'interessato o su indicazione del Coordiantore.,

Assistenza Religiosa

Ogni venerdì sono presenti i religiosi della Comunità di Gretta dalle ore 10.00 alle ore 11.30 che distribuiscono l'Eucarestia a coloro che lo richiedono.
La santa Messa viene celebrata una volta al mese.
Nel caso di religione diversa dalla cattolica, verrà contattato un Ministro del culto del Assistito.

Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti dal Gruppo di Audit sulla base del Progetto di Miglioramento continuo.
Periodicamente vengono somministrati agli Assistiti, questionari anonimi sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata, ecc.).
Anche gli Operatori della struttura sono soggetti a monitoraggi mirati a identificare i livelli di soddisfazione.
I risultati di tali sondaggi sono pubblicizzati attraverso l'affissione nella bacheca apposita dedicata alle informazioni per il personale.

Impegni e programmi di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento degli standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei Servizi offerti agli Assistiti sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

Tutela e partecipazione degli Assistiti

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Assistito si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle modalità d'accesso e le prestazioni erogate
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute
- il monitoraggio della qualità percepita
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze del Assistito
- adeguatezza dell'assistenza
- adeguatezza dei rapporti con il personale
- le condizioni igieniche
- la qualità del vitto
- il comfort alberghiero
- l'adeguatezza delle informazioni fornite
- l'organizzazione della Residenza

REGOLAMENTO DI TUTELA DELL'ASSISTITO

Il benessere della persona nel rispetto della sua dignità umana è il primo diritto da tutelare, e quindi la tutela degli Ospiti deve essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come *ricerca della migliore qualità possibile dei Servizi erogati, sia dal punto di vista tecnico-professionale che relazionale e di comfort ambientale*.
Ciò viene realizzato con attività programmate di studio e di monitoraggio delle prestazioni, coinvolgendo tutto il personale al fine di conseguire:

- risultati globalmente soddisfacenti;
- la soluzione immediata di problemi o disagi recati al singolo, specie nei casi da lui stesso reclamati e obiettivamente lesivi di suoi diritti
- il miglioramento delle carenze riscontrate all'interno dell'organizzazione che possono compromettere il buon livello delle prestazioni.

La verifica dei risultati è costante e viene svolta da tutti i soggetti interessati almeno annualmente proponendo:

- agli Assistiti (questionario di gradimento; scheda di segnalazione di disfunzioni);
- *al Personale* operante nella Residenza (questionario di monitoraggio dei processi lavorativi, strumenti specifici di verifica della qualità tecnica, professionale, gestionale, ambientale).
- al *Servizio Qualità*, che valuta periodicamente, attraverso gli Audit interni, gli standard di qualità conseguiti, fornisce gli indirizzi e le priorità per attuare interventi migliorativi, promuove iniziative mirate al consolidamento e allo sviluppo della qualità tecnico-professionale e relazionale del personale e al miglioramento complessivo delle prestazioni.

La segnalazione di disfunzioni può essere esposta oralmente o mediante compilazione di apposita scheda. Per ogni segnalazione ricevuta il personale riferisce alla Direzione che attiva gli accertamenti e i provvedimenti necessari. Gli Assistiti esprimono periodicamente la propria valutazione sui servizi ricevuti mediante la compilazione, in forma anonima, del *Questionario di gradimento.*

Diritti e doveri dell'Assistito

L' Assistito è da considerarsi come una persona che sta vivendo in un contesto sociale organizzato secondo le comuni regole del vivere civile, fondate sulla coscienza e il rispetto di reciproci diritti e doveri.

I Diritti

Secondo gli orientamenti normativi e le consuetudini più diffuse nelle organizzazioni che erogano servizi di assistenza, i diritti degli Assistiti riguardano in generale due aspetti fondamentali:
• il rispetto della dignità umana;
• l'informazione su tutto quanto riguarda la propria persona.
In particolare, richiamiamo i seguenti diritti della persona:

1. Il Assistito ha diritto ad essere trattato secondo le regole del vivere civile, ed essere rispettato nonché assistito con premura e attenzione.

2. La salute è un diritto fondamentale della persona: è diritto del Assistito che si presti la massima attenzione a tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico.
3. È diritto del Assistito ottenere un'esauriente informazione sulle "regole" che caratterizzano l'organizzazione della Residenza, finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno della comunità.
4. È diritto del Assistito esporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi e di ottenere una soddisfacente risposta. A tale scopo egli o i suoi familiari possono rivolgersi al personale medico o infermieristico per esporre le proprie motivazioni. I reclami, se fondati, saranno registrati e comportano un'azione correttiva immediata della struttura per garantire gli standard qualitativi dichiarati.
5. Il Assistito ha diritto di praticare il proprio culto religioso.

I Doveri

Derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle "regole", organizzative e di convivenza, perché tutto possa funzionare nel modo migliore:
se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.
In particolare segnaliamo i seguenti doveri:
1. Chi entra nella Residenza è invitato ad avere un comportamento rispettoso delle persone e delle cose.
2. È dovere di ciascun Assistito rispettare la tranquillità degli altri residenti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo e/o fastidio.
3. È dovere del Assistito rispettare gli orari che regolano l'attività della Residenza.
4. È dovere del Assistito agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza o i servizi ausiliari.

CODICE ETICO

il codice etico è stato adottato da RPA AD MAIORES per comunicare a tutti i soggetti interessati i principi di deontologia aziendale posti a costante riferimento nell'esercizio delle sue attività imprenditoriali.
La consultazione del codice etico può essere effettuata presso la nostra amministrazione oppure sul sito internet www.admaiores.it

La politica della TOTAL QUALITY MANAGEMENT

La RPA AD MAIORES persegue l'obiettivo della Qualità continua previsto dal TQM aziendale. La certificazione in corso, assevera la Politica per la Qualità adottata dalla struttura, precisando gli obiettivi prefissati al fine di soddisfare le esigenze, le aspettative ed i bisogni dei propri Ospiti e dei loro familiari, dei propri collaboratori e delle istituzioni.
La Direzione della RSA rende nota a tutti i soggetti interessati la propria Politica per la Qualità, attraverso la diffusione del presente documento, a disposizione presso le reception di piano della Residenza

Gli obiettivi strategici aziendali sono adeguatamente illustrati e condivisi dagli operatori che partecipano agli AUDIT mensili in qualità di AUDITORS INTERNI. La funzione prevalente dell'AUDIT è quella di effettuare periodiche revisioni ed aggiornamenti, ivi compresa l'attività di verifica della coerenza tra Politica della Qualità, obiettivi in essa contenuti e risultati ottenuti attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

INFORMATIVA E RICHIESTA DI CONSENSO SULLA TUTELA DEI DATI RELATIVI AGLI OSPITI ART. 13 D. LGS. 196/2003

Gentile Signora,
Egregio Signore,
La informiamo con la presente che il Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.
Ai sensi della predetta normativa, il trattamento dei Suoi dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.
Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, Le forniamo le seguenti informazioni:

Finalità e modalità del trattamento dei dati

a) i dati personali dell'Assistito sono quelli raccolti al momento dell'ingresso nella residenza e successivamente in occasione di viste mediche, analisi di laboratorio ed altri accertamenti operati durate il soggiorno dello stesso;
b) la finalità ultima del trattamento è quella di garantire il monitoraggio continuo e puntuale dello stato di salute di ognuno dei nostri ospiti attraverso la compilazione di dettagliati fascicoli sanitari redatti in forma cartacea e con l'ausilio di strumenti informatici;
c) il ricorso a questi ultimi ha lo scopo di garantire la necessaria rapidità di accesso ai dati soprattutto in casi di urgenza oltre che di agevolare l'elaborazione della reportistica richiesta dagli organi di controllo;
d) i dati personali idonei a rivelare il proprio stato di salute (ivi compresa la propria documentazione clinica), potranno essere comunicati a soggetti pubblici e privati , ivi compresi i fondi e le casse di assistenza sanitaria integrativa, alle aziende che svolgono attività strettamente correlate all'esercizio di professioni sanitarie o alla fornitura all'interessato di beni, di prestazioni o di servizi, agli istituti di credito ed alle imprese assicurative, alle associazioni ed organizzazioni di volontariato, a consulenti del titolare, a familiari, parenti ed affini degli Assistiti.
Agli stessi dati potranno inoltre avere accesso nello svolgimento delle loro funzioni ed in quanto incaricati del trattamento, i medici, gli infermieri ed il restante personale sanitario, di assistenza e di controllo.
I dati personali sensibili e giudiziari, da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali all'adempimento delle obbligazioni inerenti il servizio di residenza erogato e a tutte le attività ad esso collegate , in particolare:

- per l'inserimento delle anagrafiche nei data base informatici aziendali;
- per l'assistenza socio-sanitaria degli Assistito e per tutte le attività ad essa collegate, compresa la consultazione on-line dei referti delle visite specialistiche e degli esami di laboratorio;
- per la tenuta della contabilità;
- per la gestione degli incassi e pagamenti;
- per adempiere agli obblighi previsti dalle norme di legge civilistiche e fiscali, dai regolamenti, dalla normativa comunitaria

Il trattamento sarà effettuato tramite supporti cartacei ed informatici dal titolare, dal responsabile e dagli incaricati e con l'osservanza di ogni misura cautelativa che ne garantisca la sicurezza e riservatezza.

Natura della raccolta dei dati e conseguenze di un eventuale mancato conferimento

Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio al fine di adempiere agli obblighi derivanti dal contratto e per adempiere in generale agli adempimenti di legge.

Il loro eventuale mancato conferimento potrebbe comportare la mancata instaurazione del rapporto e il corretto svolgimento ovvero la prosecuzione dello stesso.

Comunicazione e diffusione dei dati

I Suoi dati ai fini dell'esecuzione del contratto e per le finalità sopra indicate, potranno essere comunicati a:

- a tutte le persone fisiche e giuridiche (studi di consulenza legale, amministrativa, fiscale, società di revisione, corrieri e spedizionieri, centro elaborazione dati etc.) nei casi in cui la comunicazione risulti necessaria per le finalità sopra illustrate;
- istituti di credito per la gestione degli incassi e dei pagamenti, istituti finanziari, assicurativi e di revisione contabile;
- ai nostri collaboratori e dipendenti appositamente incaricati e nell'ambito delle relative mansioni;
- soggetti ai quali la facoltà di accedere ai dati stessi sia accordata da disposizioni di legge o regolamentari;
- altre residenze sanitario – assistenziali,
- società collegate, controllate e controllanti.

I dati raccolti non sono oggetto di diffusione, salvo per eventuali richieste da parte di enti preposti ad effettuare indagini statistiche nell'ambito sanitario.

Iniziative ricreative o manifestazioni di varia natura organizzate fuori o nell'ambito dalla struttura, alle quali può essere partecipe, possono essere diffuse attraverso l'esposizione di foto e nome dei partecipanti.

Diritti dell'interessato

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento ai sensi dell'art. 7 del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, che per Sua comodità riportiamo qui di seguito.

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

a) dell'origine dei dati personali;
b) delle finalità e modalità del trattamento;
c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati

L'interessato ha diritto di ottenere:

a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso

in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

I diritti di cui all'art. 7 sono esercitati con richiesta rivolta senza formalità al Titolare o al Responsabile, anche per il tramite di un incaricato, alla quale è fornito idoneo riscontro senza ritardo. La richiesta rivolta può essere trasmessa anche mediante lettera raccomandata, telefax o posta elettronica.

Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento è AD MAIORES SRL – Corso Italia, 27 – 34122 TRIESTE.

Responsabile del trattamento

Il responsabile del trattamento è il Direttore pro tempore della RPA.

L'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento è consultabile a richiesta presso la nostra sede.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI AI SENSI DEL D.LGS 196/03

In relazione a quanto sopra specificato, l'Assistito esprime il proprio consenso, secondo quanto previsto dagli artt. 23 e 26 del D. Lgs. 196/03 al trattamento dei propri dati personali da parte di AD MAIORES SRL, che per lo svolgimento delle sue finalità ha nominato Responsabile del trattamento il Direttore della RPA.

L'Assistito autorizza inoltre la comunicazione dei propri dati personali alle persone qui di seguito specificate:

_____

_____

Data _____

L'Assistito _____

Il delegato
(anche per l'Assistito)_____

FORMULARIO PER SEGNALAZIONI / ELOGI O RECLAMI	
PRESENTATORE	
Sig/Sig.ra	
Domicilio	Tel.
PER CONTO DI	
Sig./Sig.ra	
Domicilio	Tel.
DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE / ELOGI O RECLAMI	
DATA	FIRMA

Modalità di recapito del formulario secondo una delle seguenti modalità:

1. CONSEGNA ALLA SEGRETERIA AMMINISTRATIVA (4° PIANO)
2. INSERIMENTO NELLA CASSETTA RECLAMI / SEGNALAZIONI POSTA A FIANCO DELL'ASCENSORE AL PIANO TERRA
3. SPEDIZIONE PER POSTA A: RESIDENZA PER ANZIANI AD MAIORES – CORSO ITALIA, 27 – 34122 TRIESTE
4. INVIO PER EMAIL A: AMMINISTRAZIONE@ADMAIORES.COM

IL TRATTAMENTO DEI DATI RISPETTA LE NORME DEL D.LGS. N. 196/2003 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI"