



## CARTA DEI SERVIZI

REVISIONE N°8

Aprile 2025

**LETTERA AI CLIENTI**

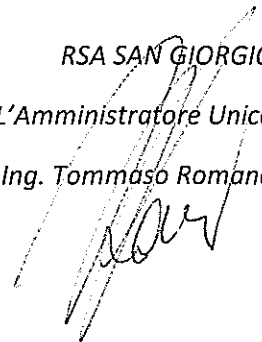
*Gentile Cliente,*

*Benvenuto,*

*La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi. L'opuscolo che Le presentiamo costituisce un documento che Le permetterà di conoscere meglio la struttura, l'organizzazione dei servizi offerti, le procedure di accesso, le modalità di erogazione, le figure professionali presenti, i diritti degli ospiti e gli obiettivi di miglioramento. A Lei ed ai Suoi famigliari è assegnato un ruolo importante all'interno della nostra équipe, La invitiamo pertanto ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.*

*Con l'augurio che i nostri servizi possano esserle graditi, porgiamo cordiali saluti.*

RSA SAN GIORGIO  
L'Amministratore Unico  
Ing. Tommaso Romano



## 1. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità alle seguenti norme:

Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, Art. 14 "Individuazione dei principali fattori di qualità";

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994; "Individuazione dei principi fondamentali".

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995: "Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";

Legge Regionale n. 19/2006 Art. 58 "Contenuti minimi della carta dei servizi";

Regione Puglia, Regolamento Regionale N° 4/2007 Art. 7 e segg.;

Regione Puglia, Regolamento Regionale N° 16/2019 Sez. 2° "Requisiti specifici per strutture per anziani".

### 1.1 LA STRUTTURA RESIDENZIALE

La struttura, sita in Gagliano del Capo in via Roma, possiede una capacità ricettiva di n° 60 posti letto organizzati in tre nuclei da 20 posti letto cadauno. I posti letto in regime di accreditamento e contrattualizzati con ASL LE sono:

- Mantenimento anziani (38 posti)
- Mantenimento demenza (10 mantenimento demenza)

In regime privato, restano ulteriori 12 posti letto.

Il numero telefonico è: 0833 791026

Il numero di fax è: 0833 548631

e-mail : [info@casadiriposo-sangiorgio.it](mailto:info@casadiriposo-sangiorgio.it)

PEC: s.giorgio@legalmail.it

sito internet [www.casadiriposo-sangiorgio.it](http://www.casadiriposo-sangiorgio.it)

## **PERSONALE**

La dotazione complessiva del personale dell'Ente organizzata per due moduli, uno al piano terra di 22 posti letto tutti in camere doppie ed uno al primo piano di 38 posti letto, tutti in camere doppie, per totali 60 posti letto é composta da:

- n. 1 Responsabile Sanitario
- n. 1 Psicologo
- n. 1 Biologo/nutrizionista
- n. 2 Educatore/Terapista Occupazionale
- n. 1 Assistente Sociale
- n. 6 Infermieri professionali
- n. 2 Terapista della riabilitazione
- n. 4 Ausiliari
- n. 18 Operatori socio-sanitari
- n.1 Coordinatore amministrativo

L'Ente con specifiche convenzioni si avvale per il coordinamento sanitario di un medico specialista.

L'Ente per assicurare i requisiti organizzativi fissati dal regolamento regionale n. 4/2019 e s.m.i. sceglie le forme ritenute più opportune di esternalizzazione dei servizi, assunzione e collaborazione.

## **1.3 ORGANIGRAMMA**

Nell'allegato A) si riporta il riepilogo dell'organigramma della RSA.

## **2. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La società intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali nella erogazione dei servizi:

- **Eguaglianza**

La società eroga il servizio garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. La parità di trattamento va intesa come assenza di discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti. La società in virtù di tale principio considera ciascun cliente come unico e programma le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- **Imparzialità**

La società ispira i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La RSA SAN GIORGIO in virtù di tale principio garantisce che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **Continuità**

La società eroga il servizio con continuità e senza interruzioni. Per eventuali interruzioni adotta misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

A tal fine garantisce un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24.

- **Diritto di scelta**

La società fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, ma tenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

- **Partecipazione**

La RSA SAN GIORGIO garantisce la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Amministrazione che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio". La società coinvolge e responsabilizza il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed la RSA si sviluppi un rapporto di crescita

reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

• **Rispetto delle diversità, identità culturali, religiose e orientamenti sessuali.**

L'Amministrazione assicura il pieno rispetto di tutte le diversità e le identità culturali, religiose e degli orientamenti sessuali di ciascun utente e si impegna ad adottare tutte le soluzioni organizzative e di servizio che favoriscano il conseguimento di tale obiettivo.

• **Efficacia ed Efficienza**

La RSA fa proprio sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. La Mission della RSA volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La RSA è impegnato a :

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente;
- ridefinire la metodologia lavorativa affinché non risulti più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in

ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;

- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda ASL e il Comune, promuovendo incontri e protocolli d'intesa;
- razionalizzare le spese tenendo conto delle risorse disponibili;
- mantenere l'equilibrio finanziario per poter continuare l'attività istituzionale.

### 3. SERVIZI OFFERTI

#### 3.1 SERVIZI RESIDENZIALI

##### Ospitalità

E' rivolta ad anziani autonomi o non autonomi.

Il cliente viene accolto in uno dei nuclei funzionali ed omogenei in base alle indicazioni del Coordinatore Sanitario.

#### 3.2 SERVIZI SPECIFICI

VITTO	<p>Il servizio mensa è interno e si avvale per la preparazione dei pasti delle cucine della RSA ubicate all'interno della struttura.</p> <p>Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.15 circa</li><li>• pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13,00 circa</li><li>• cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00 circa.</li></ul> <p>Il menù, redatto dalla biologa di riferimento e approvato dall'asl, è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali. I menù personalizzati, invece, sono redatti dalla dietista a seconda delle necessità (es. patologie cliniche). Il pasto</p>
-------	---

	somministrato corrisponde dunque a quello approvato
ALLOGGIO	<p>Gli alloggi sono così costituiti:</p> <p>RESIDENZA SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA) N° 11 camere doppie (2 letti singoli) a Piano terra N° 19 camere doppie (2 letti singoli) al Primo Piano Tutte le camere sono dotate di servizi igienici, televisore. In tutte le camere è presente un armadio personale per ciascun ospite e di un tavolino scrittoio.</p>
PIANI ASSISTENZIALI E PROGETTI TERAPEUTICI INDIVIDUALIZZATI	<p>Per ogni paziente vengono definiti i Piani assistenziali e terapeutici riabilitativi individualizzati; per gli ospiti convenzionati, i PAI vengono inviati in fase di inserimento dal Distretto, insieme all'autorizzazione e alla SVAMA. Una volta inserito l'ospite in struttura, gli operatori della RSA provvedono a compilare un PAI interno. Per gli ospiti convenzionati il documento dovrà essere in accordo con quello inviato dall'ASL.</p>
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, per 24 ore su 24.</p>
ASSISTENZA MEDICA	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica dei medici di base (MMG), oltre all'assistenza medica quotidiana fornita dal medico della struttura.</p>
ASSISTENZA SOCIALE	<p>Svolge funzioni di segretariato sociale e segue l'accogliimento, l'inserimento e la dimissione degli ospiti nella struttura in collaborazione con l'ASL e la rete territoriale dei servizi.</p>
ASSISTENZA PSICOLOGICA	<p>E' finalizzata alla prevenzione, diagnosi, abilitazione-riabilitazione e sostegno in ambito</p>



	psicologico rivolte alla persona, al gruppo e alla comunità.
ANIMAZIONE E ATTIVITA' OCCUPAZIONALI	La RSA assicura direttamente o previa apposita convenzione attività di animazione che si inseriscono il più possibile naturalmente nella quotidianità e nel rispetto dei ritmi di vita delle persone ospitate.
RIABILITAZIONE	La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultati di salute.
PALESTRA	La RSA è dotata di sale per terapia della riabilitazione adeguatamente attrezzate , e sale di idroterapia con vasche idromassaggio.
IGIENE E CURA DELLA PERSONA	E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.
SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE	Il servizio è eseguito con personale ausiliario interno alla struttura.
ASSISTENZA RELIGIOSA	Il servizio di assistenza religiosa è garantito da un sacerdote : • ore 09.00 Messa del lunedì.
PARRUCCHIERE/ESTETISTA	Il parrucchiere e l'estetista sono presenti a richiesta dell'ospite.
GUARDAROBA, LAVANDERIA E STIRERIA	La RSA offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Agli indumenti viene attribuito un numero identificativo in fase di ingresso in struttura. Il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti,

	la biancheria (asciugamani, lenzuola e coperte) è stata esternalizzata.

### 3.3 SERVIZI GENERALI

SALE DA PRANZO	Ogni nucleo residenziale è dotato di sala pranzo.
SALA SOGGIORNO – TV	Ogni nucleo è dotato di sala soggiorno - TV
SALA POLIVALENTE	La struttura è dotata di una sala polivalente. La sala polivalente, dotata di impianto di video proiezione su grande schermo, è utilizzata per: - attività di animazione; - lezioni di corsi di formazioni; - incontri con gli organismi rappresentativi degli ospiti e con i volontari.
CHIESA	Nella struttura è presente una Cappella per le funzioni religiose quotidiane.
PIAZZETTA	All'esterno della struttura è presente una piazzetta scoperta, punto di accoglienza durante la stagione primaverile/estiva per molte visite dei parenti.
GIARDINO	La struttura è dotata di spazi verdi.
UFFICI	L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi al pubblico dalle 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle 16.30 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 9.30 alle ore 12.30 (Riferimento Stefania Romano)
SERVIZIO TELEFONICO	Il servizio telefonico è centralizzato. La Struttura è dotata di un moderno impianto WiFi con ricettività in ogni ambiente.

### 4. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Le procedure di ammissione nei diversi nuclei dell'Ente sono disciplinate nell'allegato (B) "Regolamento interno per l'accoglienza e la vita comunitaria degli ospiti della Casa" a cui si rinvia.

Per richiedere un posto letto privato, è necessario essere inseriti in lista d'attesa privata, recandosi presso gli uffici della struttura; in questa occasione, dopo aver firmato informativa privacy per lista d'attesa, verranno richiesti i dati anagrafici e le informazioni cliniche relative al paziente, nonché i contatti del familiare di riferimento.

Per richiedere un posto letto convenzionato, invece, è necessario recarsi all'ufficio PUA del distretto di appartenenza. In questo caso, in seguito alla compilazione di alcuni moduli, il nominativo dell'ospite sarà inserito nella lista d'attesa per un posto letto convenzionato.

## **5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Al momento dell'ingresso è necessario fornire al personale documento di identità dell'ospite, codice fiscale, libretto sanitario, fotocopia della tessera di esenzione, e, quando esistente, documentazione clinica recente. Si richiede, inoltre, la riconciliazione della terapia farmacologica redatta dal MMG dell'ospite, unitamente ad una prima fornitura di farmaci.

Rispetto agli indumenti, si consiglia di fornire almeno 5 cambi di abbigliamento completi, inclusi magliette, pantaloni, indumenti intimi, oltre che pigiami, in modo da garantire un'ampia scelta e permettere di affrontare diverse situazioni. Tale corredo dovrà essere rinnovato e/o adattato nel tempo al fine di salvaguardare la dignità dell'Ospite stesso, di meglio rispondere ai suoi bisogni e di facilitare le attività di lavaggio e stiratura svolti dal servizio interno.

Se presenti ausili (come apparecchi acustici, dentiere, occhiali da vista, ecc) si raccomanda di fornire anche gli appositi contenitori. Fornire, se presenti, anche ausili per la deambulazione (come bastoni, deambulatori, o carrozzine), e ausili per l'autosufficienza (es. strumenti ergonomici per l'espletamento e la facilitazione delle attività quotidiane).

L'ospite, giunto in struttura, viene accolto dall'Assistente Sociale o suo delegato che lo accompagna nel nucleo di appartenenza. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a rimanere più tempo in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento dell'anziano. Entro e non oltre un mese l'Unità operativa interna provvede a redigere il piano individuale di assistenza.

## **6. RETTE**

L'ammontare della retta viene determinata annualmente dall'Amministratore sulla base della tariffa giornaliera di riferimento regionale per i servizi residenziali per anziani.

La retta una volta determinata viene comunicata agli ospiti, ai famigliari responsabili del pagamento della stessa.

## 7. GLI IMPORTI RETTE A CARICO DELL'UTENZA

### 7.1 POSTI CONVENZIONATI ASL CON CONTRIBUTO DELLA REGIONE PUGLIA

FASCE	POSTO/TIPOLOGIA STANZA	RETTE MENSILE
Parzialmente non autosufficiente	Posto singolo, stanza doppia	€ 1.500,00
Non autosufficiente	Posto singolo, stanza doppia	€ 1.500,00

### 7.2 POSTI LETTO NON COPERTI DA CONVENZIONE ASL

FASCE	TIPOLOGIA STANZA	RETTE MENSILE
Parzialmente autosufficiente	Stanza singola	€ 3.500,00
Non autosufficiente	Stanza singola	€ 3.500,00
Parzialmente autosufficiente	Stanza doppia	€ 2.200,00
Non autosufficiente	Stanza doppia	€ 2.200,00

Le rette mensili suddette a carico dell'utente non sono omnicomprensive delle seguenti prestazioni aggiuntive di carattere alberghiero e sociale: barbiere e parrucchiere, podologo, accompagnamento e trasporto per visite specialistiche. Risultano, inoltre, a carico della famiglia, l'acquisto di farmaci e le visite specialistiche che non rientrano nei servizi distrettuali ASL previsti per questo tipo di utenza.

## 8. ORARI

### 8.1 ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

La RSA garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 9.30 alle ore 12.30.

## **8.2 ORARI VISITE ESTERNE**

Ogni ospite può ricevere visite dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 20.00 tranne casi particolari autorizzati dalla direzione.

## **9. REGOLAMENTO INTERNO**

Con Regolamento Interno (Allegato B) vengono disciplinate le norme per l'ammissione degli anziani, per le modalità di pagamento delle rette.

## **10. STANDARD DI QUALITA'**

L'Ente è consapevole che la migliore qualità dei servizi si ottiene attraverso i seguenti fattori:

1. Organizzazione della struttura in nuclei omogenei
2. Lavoro in equipe
3. Piani individualizzati di assistenza
4. Formazione
5. Sistemi informativi
6. HACCP
7. Attuazione D. Lgs. 81 del 2008
8. Attuazione Reg. UE 679/2016

### **10.1 Organizzazione della struttura in nuclei omogenei.**

L'amministrazione è consapevole che nella struttura trovano sempre più ospitalità anziani non autonomi, con problemi multipli e complessi.

A tal fine adotta nei limiti del possibile un modello organizzativo per nuclei omogenei per patologie o grado di autonomia di dimensioni non superiori a 30 posti letto ciascuno.

### **10.2. Piani individuali di assistenza**

L'Amministrazione è consapevole che l'operare per progetti è una modalità complessa ma uno strumento fondamentale affinché tutta l'organizzazione sia impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni».

Occorre quindi innanzitutto rilevare i bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale.

Dopo la fase valutativa si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Così facendo tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

### **10.3 Lavoro in équipe**

L'esperienza quotidiana e la valutazione delle criticità riscontrate nell'erogazione dei servizi hanno dimostrato che per garantire un'assistenza di qualità occorre un approccio multi professionale in grado di affrontare in modo "globale" e al tempo stesso personalizzato le problematiche degli anziani assistiti.

### **10.4 Formazione**

L'Amministrazione assicura la formazione continua al personale dipendente nella consapevolezza che essa è necessaria per garantire un'assistenza di qualità ed in quanto la struttura fonda il servizio sulla risorsa umana e quindi sulle conoscenze, sulle abilità, sugli atteggiamenti e sui comportamenti di quanti in essa vi operano.

### **10.5 Sistema informativo**

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale sono: cartelle sanitarie, piani di assistenza individuali, piani terapeutici riabilitativi, protocolli operativi, circolari dirigenziali. In ambulatorio è anche a disposizione del personale per la consultazione il libro delle consegne.

#### **10.6 HACCP**

L'Ente è dotato del manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

#### **10.7 Attuazione normativa sicurezza sul lavoro**

La RSA ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, diversificato a seconda delle varie zone della RSA, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

#### **10.8 Attuazione del Reg. UE 679/2016**

L'Ente ha ottemperato a quanto previsto dal Regolamento Europeo in materia di privacy. In particolare:

- è stato adottato il documento programmatico sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali;
- sono stati individuate e nominate le figure professionali per la sicurezza dei dati personali;
- è stata effettuata la formazione di tutto il personale circa l'applicazione e l'operatività del codice privacy nell'ambito della RSA.

#### **11 STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI ATTUALMENTE ASSICURATI**

Gli standard di qualità specifici corrispondono a specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente.

Sono, pertanto, direttamente verificabili dal cliente stesso.

Sono elencati, divisi per tipologia e per struttura, nella tabella seguente.

AREA, SUBAREA, CODICE E TIPOLOGIA STANDARD		STANDARD DI QUALITA' SPECIFICA
<b>ASSISTENZA</b>		
<b>UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA</b>		
UA 01	Esistenza di zone della struttura predisposte per il rispetto della privacy in occasione di decessi	SI
UA 02	Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.00	SI
UA 03	Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	8 H
<b>ASSISTENZA ALBERGHIERA</b>		
AA 01	Camere da letto con servizi igienici riservati ai clienti	100%
AA 03	Posti letto con armadio guardaroba personale	100%
AA 04	Posti letto con luce individuale	100%
AA 05	Posti letto con dispositivo chiamata individuale funzionante	100%
AA 06	Camere da letto con tre o più posti letto	Nessuna
AA 07	Camere con meno di tre posti letto	100%
AA 08	Numero medio di posti letto per camera	2
AA 10	Numero di telefoni mobili o cordless ad uso clienti	3
AA 11	Numero di telefoni fissi ad uso dei clienti	3
AA 12	Possibilità di usufruire di un parrucchiere a pagamento operante a orari fissi	SI
AA 13	Possibilità di usufruire di un barbiere operante a orari fissi	SI
AA 14	Condizionamento ambienti	100%
<b>ASSISTENZA PREVENTIVA</b>		
AP 01	Posti letto attrezzati con materassi antidecubito	100%
AP 02	Posti letto attrezzati con cuscini antidecubito	100%
<b>RIABILITAZIONE</b>		
R01	Presenza quotidiana del servizio di terapia della riabilitazione	SI



<b>VITTO</b>		
VO1	Distribuzione del pranzo entro le ore 12:30	Si
VO2	Distribuzione cena entro le 18.30	SI
<b>DIRITTO ALL'INFORMAZIONE</b>		
DI 01	Esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico	Si
DI 02	Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie	SI

## 12. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento a breve e medio termine sono:

- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.

## 13. RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE E RECLAMI

Obiettivo della RSA è quello di rendere la permanenza del cliente nella struttura residenziale la più serena e confortevole possibile; risulta per noi fondamentale, dunque, conoscere il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari, in relazione al servizio erogato: almeno una volta all'anno la RSA San Giorgio effettua un'indagine sulla soddisfazione degli ospiti e familiari mediante la somministrazione di un questionario apposito.

Inoltre è stato istituito presso la direzione il servizio «Ascolto dell'utente», grazie al quale è possibile effettuare reclami e/o segnalazioni in relazione ai servizi erogati.

Il Reclamo può essere inoltrato telefonicamente al numero telefonico è: 0833 791026 chiedendo di parlare con Stefania Romano (Coordinatrice Amministrativa), o a mezzo mail al seguente indirizzo: [info@casadiriposo-sangiorgio.it](mailto:info@casadiriposo-sangiorgio.it). In alternativa può essere utilizzata la cassetta dei suggerimenti e reclami presente in struttura in prossimità della reception, segnalata con apposito avviso.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al contratto e fornito al familiare in fase di inserimento o comunque a disposizione presso gli uffici; in alternativa è possibile

utilizzare un qualsiasi foglio di carta e segnalare un reclamo si in forma anonima, sia identificandosi (a discrezione del singolo).

L'amministrazione relativamente ai reclami adotta i seguenti criteri:

- registra cronologicamente il reclamo;
- rilascia (su richiesta del reclamante) ricevuta di consegna del reclamo;
- provvede, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, a dare una risposta non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.