



ABITARE IL TEMPO



casargento

Casa Argento

# Carta dei Servizi

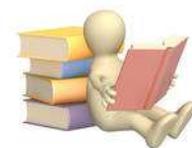


**ABITARE IL TEMPO S.r.l.**

Via S. Francesco, 56 - 60025 Loreto (AN) - P.IVA: 01590980429

fs

# INDICE:



<b>1.</b>	<b><u>PARTE PRIMA</u></b>	- Presentazione della Struttura e della Società	pag. 4
		- Mission	pag. 9
		- Principi fondamentali	pag. 9
		- Politiche complessive	pag. 10
<b>2.</b>	<b><u>PARTE SECONDA</u></b>	- Articolazione organizzativa	pag. 11
		- Organizzazione generale	pag. 13
		- Servizio ristorazione	pag. 13
		- Attività erogate e modalità	pag. 14
		- I servizi erogati	pag. 15
		- Informazioni su ulteriori servizi offerti	pag. 16
		- Criteri e modalità di accesso	pag. 17
		- Diritti e doveri dell'Utente	pag. 19
<b>3.</b>	<b><u>PARTE TERZA</u></b>	- Indicatori di qualità	pag. 21
		- Impegni e programmi	pag. 23
<b>4.</b>	<b><u>PARTE QUARTA</u></b>	- Meccanismi di partecipazione e tutela	pag. 25
		- Regolamento di pubblica tutela	pag. 26
		- Barriere architettoniche e accessibilità	pag. 28
		- Dati e strumenti	pag. 28

Gentile Signora, Egregio Signore,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della Residenza Sanitaria Assistenziale e Residenza Protetta CASA ARGENTO.

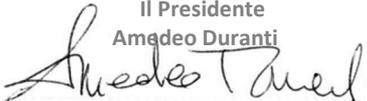
Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo per rispondere sempre più efficacemente ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative. Tuttavia la Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario di assistenza che La riguarda.

A lei e ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura: La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli e a segnalare eventuali disservizi.

Per tale motivo la "Carta dei Servizi" è stata inoltrata anche alle seguenti organizzazioni:

- Tribunale dei diritti del malato (tribunale.asurzona3@sanita.marche.i)
- Asur Marche / Area Vasta 1 (areavasta1.asur@emarche.it)
- Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Pesaro e Urbino (info@omop.it)
- Farmacia Emanuelli Dott.ssa Serena - Fossombrone
- Farmacia Del Corso - Fossombrone

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli Utenti della Struttura, perché questo è il nostro obiettivo.

Il Presidente  
Amedeo Duranti  


## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE E RESIDENZA PROTETTA

### CASA ARGENTO

Via A. Saffi, 12 - 61034 Fossombrone (PU)



#### 1. PARTE PRIMA



#### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DELLA SOCIETA'

Casa Argento è un centro servizi integrato per la terza età, situato nel cuore della città di Fossombrone, a brevissima distanza da tutti i principali e più importanti servizi. La struttura deriva dalla ristrutturazione di un edificio che prevede l'integrazione del complesso principale con una serie di spazi accessori di servizio molto ben collegati internamente con percorsi coperti e facilmente accessibili. All'esterno è stata realizzata un'ampia terrazza di circa 400 mq attrezzata con punti di sosta. Casa Argento può ospitare fino a 60 utenti, tra semi-autosufficienti e non autosufficienti.

Casa Argento nasce dalla convinzione che gli anziani sono una risorsa per la comunità, una vera ricchezza di sapere ed esperienze, che costituiscono una risorsa umana attiva di cui la società può avvalersi. Esistono tuttavia le condizioni nelle quali l'anziano non è pienamente autosufficiente, e quindi la tutela della sua dignità necessita di particolari cure e attenzioni.

Casa Argento rappresenta un contributo essenziale per i servizi del territorio come collegamento indispensabile ai servizi a domicilio e quelli ospedalieri.

Nasce così la struttura Casa Argento, gestita da Abitare il Tempo Srl una società costituita da due grandi e significative realtà operanti nella Regione Marche, nel settore della riabilitazione:

- Il Gruppo **SANTO STEFANO**
- La **COO.S.S. MARCHE**

La Residenza Sanitaria Assistenziale Casa Argento è situata nel territorio comunale della città di Fossombrone (PU) ed insiste pertanto nel territorio dell'Area Vasta 1 - Zona Territoriale n° 3 dell'ASUR MARCHE.

E' al centro di Fossombrone, nella zona settecentesca, ben collegata con tutti i servizi pubblici forniti dalla città, facilmente accessibile agli ospiti della struttura stessa e facilmente raggiungibile da parte dei loro familiari.

**Raggiungibilità:**

**In auto:** Autostrada A14 adriatica uscita casello Fano, proseguire sulla SS3 (Via Flaminia) in direzione Roma, uscire a Fossombrone Est e seguire la direzione centro.

**Treno :** Stazione Ferroviaria di Fano (circa 25 Km.), si prosegue in autobus con le autolinee Adriabus.

**Aereo:** Aeroporto Raffaello Sanzio di Ancona - Falconara distante circa 65 Km. dalla struttura;  
Aeroporto di Rimini distante circa 70 Km. dalla struttura;

**Nave :** Porto turistico di Pesaro (38 Km. circa) - Porto di Ancona (76 Km. circa).



Casa Argento ospita prevalentemente persone anziane, totalmente o parzialmente non autosufficienti.

I soggetti ammessi al ricovero possono provenire:

- dall'ospedale
- dal domicilio
- dalla riabilitazione extra ospedaliera

La proposta di ammissione è formulata dal medico curante (medico di medicina generale). Nel caso in cui i pazienti provengano dall'ospedale, la proposta di ammissione sarà curata dai medici ospedalieri dimissione del paziente. La proposta va consegnata al distretto sanitario dove verrà esaminata dall'unità valutativa distrettuale (UVD) che deciderà se respingerla o se autorizzare l'ingresso in una struttura. In quest'ultimo caso definisce pure il periodo di permanenza. Nel caso di pazienti che provengono dall'ospedale, è la divisione ospedaliera di far pervenire la proposta all'unità valutativa distrettuale.

## PRESENTAZIONE del GRUPPO S. STEFANO



La prima struttura del Gruppo nasce nel 1935 a Porto Potenza Picena MC come centro per la tubercolosi extrapolmonare ed ha continuato ad occuparsi di tale tipo di patologia fino agli anni '60.

L'attuale tipologia di intervento, avviata già dal 1962, è divenuta operativa nel 1971 quando il complesso portopotentino è stato destinato interamente alla riabilitazione.

Nel 1974 è iniziata l'esperienza di disincentivazione dei ricoveri, con l'apertura dei Centri Ambulatoriali di Riabilitazione che forniscono prestazioni ambulatoriali e domiciliari, portando così la risposta alle esigenze di riabilitazione fino a casa del paziente, mentre alla degenza vengono riservati solo i casi con patologie di particolare complessità.

E' soprattutto negli ultimi anni che il S. Stefano ha dimostrato la capacità di adeguarsi con prontezza alla crescente domanda di prestazioni specialistiche sia diagnostiche che terapeutiche, sempre più sofisticate (Unità di risveglio - Unità per Comi Persistenti).

In campo nazionale ed internazionale esistono rapporti di collaborazione che vanno sempre più rafforzandosi con le principali Università, Enti ed organizzazioni che si occupano di riabilitazione ad alto livello.

Oltre alla struttura di Porto Potenza Picena (430 p.l. di cui 90 ospedalieri) il S.Stefano ha ampliato la propria attività di degenza nelle Marche:

- Nel 1992 a Macerata Feltria PU, riconvertendo in Centro di Riabilitazione (40 p.l.) l'ex Ospedale Pubblico G. Belli
- Nel 1994 ad Ancona, acquistando e trasformando l'ex Casa di Cura Villa Adria in una Clinica di Riabilitazione di alta specializzazione (80 p.l. di cui 40 ospedalieri)
- Nel 2000 a Roma, in collaborazione con un importante gruppo privato locale, avviando una unità di Riabilitazione in Assistenza Intensiva presso la Casa di Cura S. Giuseppe.
- Nel 2001 acquistando una significativa partecipazione nella "Sanatrix srl" che gestisce due Case di Cura polispecialistiche (Villa dei Pini e Villa Alba) ed una RSA (Villa Margherita) tutte ubicate in Provincia di Macerata
- Nel 2007 l'ingresso nel gruppo KOS, uno dei più importanti gruppi finanziari ed industriali del Paese
- Nel 2008 entrano nel S. Stefano Riabilitazione l'ospedale classificato di riabilitazione San Pancrazio di Arco di Trento (TN), il Centro Cardinal Ferrari di Fontanellato (PR) e Villa San Giuseppe di Anzano del Parco (CO)
- Nel 2010 il gruppo integra la propria attività con l'acquisizione di una casa di cura per acuti: Villa dei Pini a Civitanova Marche. La casa di cura opera in sinergia con le strutture riabilitative dell'area: svolge prestazioni ad alta finalità riabilitativa che precedono o completano i percorsi avviati nelle altre strutture del gruppo. Nello stesso anno il gruppo diversifica le sue competenze attraverso l'acquisizione di Villa Rosa, centro per la riabilitazione psichiatrica modenese.

- Nel 2011 – 2012 prosegue lo sviluppo di Santo Stefano anche nel settore delle residenze sanitarie attraverso l'acquisizione di altre strutture nelle Marche e l'intervento nella riconversione dell'ex Ospedale di Foligno.

Il Santo Stefano diviene un sistema organizzato in sedi ad alto grado di identità ed autonomia. Ciascuna sede sviluppa una propria specifica strategia:

- di sviluppo sul territorio
- di relazioni professionali
- di rapporti istituzionali e contrattuali nell'ambito degli indirizzi generali del gruppo e con il supporto di funzioni di servizio centralizzate.

Oggi il Santo Stefano Riabilitazione è una realtà che conta 12 centri di riabilitazione, una struttura per acuti per un totale di circa 1500 posti letto, 13 centri ambulatoriali. Con i suoi 2200 addetti rappresenta uno dei principali gruppi per la riabilitazione in Italia.

## **PRESENTAZIONE della COO.S.S. MARCHE**



La COO.S.S. MARCHE nasce ad Ancona nel 1979.

L'esordio risale ad anni pionieristici per il non profit, ancora lontano dalla visibilità odierna. E' l'impegno a promuovere la dignità umana ed a sollecitare un intervento sociale più diffuso e più adeguato ai bisogni delle fasce deboli che, unito alla voglia di creare un lavoro da gestire in modo autonomo per migliorare le proprie condizioni operative e per valorizzare le risorse individuali e collettive, spinge un gruppo di giovani a fondare la Cooperativa sociale COO.S.S. MARCHE.

Negli anni 80 la Cooperativa assiste ad un notevole sviluppo della sua operatività grazie anche al mutato quadro normativo ed al riconoscimento giuridico ottenuto.

Nel corso degli anni, la struttura organizzativa della COO.S.S. MARCHE si è consolidata dotandosi di diverse sedi decentrate nel territorio delle Marche.

La COO.S.S. ha aperto i propri uffici a Jesi, Fano e Matelica in modo da garantire una presenza continuativa sul territorio, seguendo direttamente il rapporto con gli Enti locali e gli Utenti ma soprattutto per stabilire un contatto diretto e costante con i soci lavoratori.

La COO.S.S. MARCHE dispone di uno specifico Dipartimento di Ricerca e Progettazione, costituitosi nel 1993 e formato da ricercatori sociali, consulenti di area, tecnici ed esperti in economia sociale.

Negli anni 2000 – 2008 COOSS si è impegnata per codificare il fenomeno delle badanti provenienti dai paesi extracomunitari dell'est europeo, creando le condizioni per istituire albi professionali e corsi di prima formazione per queste nuove operatrici assistenziali. Negli stessi anni COOSS ha intrapreso un percorso di certificazione qualità per i vari settori di intervento, fino ad ottenere l'importante certificazione Uni En 9000.

Oggi COOSS intende promuovere nuove politiche di aggregazione caratterizzando e valorizzando la presenza ultradecennale nei singoli territori e, contemporaneamente, proporsi al sistema pubblico come il candidato ideale per la soluzione dei problemi e la sperimentazione di nuovi modelli e servizi.

Questa vocazione al cambiamento, unita alla capacità di adattarsi ai nuovi scenari dell'economia globale, dovrà essere l'elemento conduttore e la fonte di ispirazione delle nostre scelte strategiche dei prossimi anni

E' proprio in quest'ottica che, nel 2013, una delegazione di COOSS è volata in Cina per incontrare i rappresentanti di JFC Group, nei loro uffici di Guangzhou. Un meeting fondamentale per mettere a confronto due realtà virtuose nel settore dei servizi sociali, così lontane geograficamente eppure così vicine per scopi e capacità: con entusiasmo e curiosità ci siamo impegnati e sempre più ci impegneremo per creare un importante gioco di squadra esportando il nostro sapere anche fuori dall'Europa



Casa Argento si propone l'obiettivo di garantire la possibilità agli Ospiti di essere ancora i protagonisti del proprio tempo con il migliore livello possibile di qualità della vita indipendentemente dalle condizioni di disabilità fisiche psichiche o sensoriali di ciascuno.

La centralità dell'individuo, inteso come soggetto del proprio iter di recupero e/o di tutela, e l'umanizzazione della presa in carico sono elementi imprescindibili per l'ottenimento del risultato qualitativo proposto.

Il rispetto della persona, qualsiasi sia lo stato fisico, psichico o sensoriale e qualunque siano i margini di reversibilità del suo status patologico, unito alla professionalità degli operatori ed al rispetto della normativa vigente per la presa in carico, cura e tutela di soggetti "deboli" sono i cardini su cui impennare il processo socio sanitario mirato al mantenimento del livello di autosufficienza raggiunto ed alla prevenzione delle complicazioni.



## PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA ATTIVITA'

L'attività di Casa Argento si ispira e si indirizza al più rigoroso rispetto delle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti l'esercizio della medicina in tutte le sue articolazioni.

Il comportamento di tutti gli operatori si attiene al massimo rispetto del codice deontologico attraverso l'adesione ai fondamentali canoni del rispetto dei diritti universali dell'uomo, la più completa conoscenza di problemi del rapporto tra strutture sanitarie e pazienti.

L'erogazione dei servizi agli Ospiti avviene nel rispetto di alcuni principi fondamentali che, seppur suggeriti dalla normativa specifica, sono alla base dei valori ai quali Casa Argento si ispira :

**EGUAGLIANZA:** ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

**IMPARZIALITA':** i comportamenti degli operatori verso gli Utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**CONTINUITA':** i servizi e le prestazioni vengono forniti in modo continuativo e regolare, assicurando livelli omogenei per quanto direttamente riconducibile alla propria sfera di responsabilità. In caso di funzionamento o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

Inoltre la persona assistita deve essere certa che i sanitari che la hanno seguita durante la sua degenza siano sempre a sua disposizione anche dopo la dimissione.

**PARTECIPAZIONE:** la Struttura garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso:

- un'informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Tale relazione non deve confondersi con l'informazione atta al conseguimento del consenso informato ma una comunicazione discreta, attenta e costante sullo stato della malattia. L'assistito può rivolgersi al personale preposto per ottenere ogni chiarimento circa la sua condizione di salute e sulla terapia erogata.

**EFFICIENZA, EFFICACIA ed ECONOMICITA':** Casa Argento garantisce l'efficienza organizzativa attraverso attivazione di percorsi e procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse umane e tecnologiche e l'efficacia tecnica attraverso lo sviluppo della ricerca e dell'innovazione scientifica.



## POLITICHE COMPLESSIVE

L'attività di Casa Argento si inserisce nel sistema Socio Sanitario Regionale Marchigiano con le cui strutture coopera per la piena realizzazione dei programmi assistenziali individuali. All'interno della struttura, il lavoro è organizzato per obiettivi e gestito da équipes multiprofessionali coordinate da figure apicali.

La dinamica di aggiornamento globale della struttura, delle procedure organizzative e dei protocolli di trattamento viene promossa attraverso l'aggiornamento e la formazione continua del personale, l'adozione di indici di processo e di outcome, il coinvolgimento degli operatori in ogni settore e livello funzionale, nella individuazione dei problemi e delle soluzioni possibili, l'accoglimento delle critiche e dei suggerimenti liberamente espressi dagli Utenti (pazienti, familiari, organizzazioni di tutela del malato).

Per l'aggiornamento e la formazione continua del personale sono attive forme convenzionali con la Riabilitazione Santo Stefano di Porto Potenza Picena, settore Formazione, da decenni impegnata nella formazione ed aggiornamento scientifico nel settore dell'assistenza e riabilitazione ai disabili, e con l'Area Formazione della COO.S.S. Marche che provvede alla organizzazione, anche all'interno della struttura di corsi di formazione per il miglioramento continuo delle professionalità operanti.

**Casa Argento eroga prestazioni di assistenza sanitaria assistenziale, sociale in regime residenziale.**

La Struttura è autorizzata all'erogazione di:

- prestazioni di R.S.A. in regime residenziale con una dotazione di n° 40 posti letto.

Casa Argento accoglie soggetti anziani totalmente o parzialmente non autosufficienti, ai quali sono garantiti interventi di natura socio-assistenziale volti a migliorare i livelli di autonomia e promuovere il benessere e di natura sanitaria necessari a prevenire e curare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni.

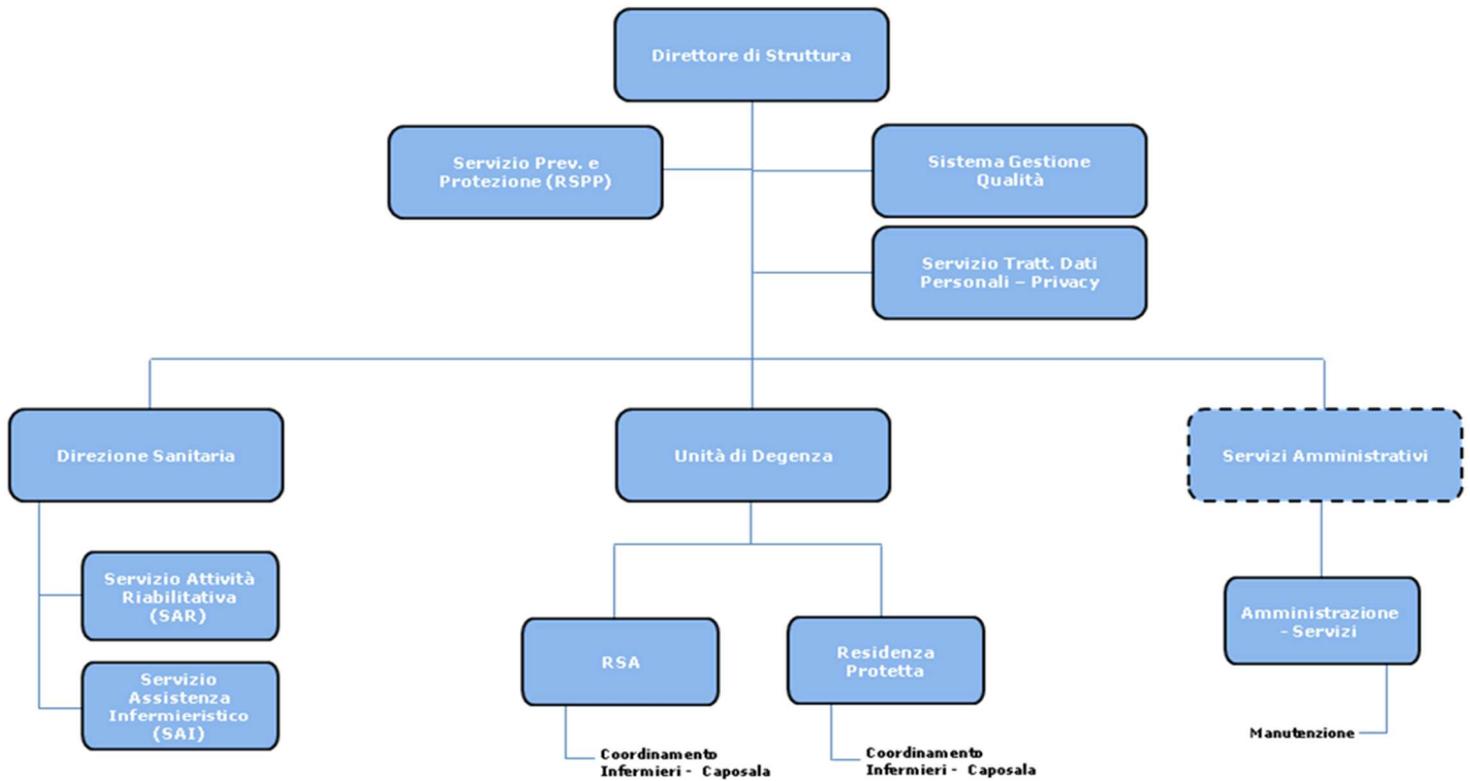
- prestazioni di Residenza Protetta in regime residenziale con una dotazione di 20 posti.

Casa Argento offre alloggi aggregati in una stessa unità strutturale, dotata di una donna comune per servizi collettivi, destinata ad anziani in condizioni di autosufficienza o di parziale autosufficienza.

## 2. PARTE SECONDA

### ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA





**Nota**

- La funzione individuata all'interno di un riquadro tratteggiato **evidenzia l'attività e non prevede il ruolo di responsabile**

**AREA DIREZIONALE**



## Direzione di Struttura

Direttore di Struttura

DOTT. ANDREA SCOCCHERA

### AREA SANITARIA



#### Direzione Sanitaria

Direttore Sanitario:

DR. ENZO PETRELLI

a cui afferiscono:

**1. RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale (40 P.L.)**

DR. FEDERICO BILANCONI

**2. RSA - Residenza Protetta (20 P.L.)**

### AREA AMMINISTRATIVA



UFFICIO AMMINISTRATIVO

UFFICIO DEL PERSONALE

### ORGANIZZAZIONE GENERALE



L'organizzazione che Casa Argento si è data, si propone di offrire un livello elevato di comfort ed una qualificata assistenza nell'intero arco della giornata in forma residenziale ad Ospiti non diversamente assistibili ed è volta alla tutela, alla cura farmacologica e riabilitativa, nonché al soddisfacimento delle necessità della vita quotidiana delle persone affette da demenza.

A fronte di una modesta medicalizzazione della presa in carico, è garantito un elevato grado di assistenza per le necessità della vita quotidiana e di tutela.

Inoltre sono disponibili competenze di riabilitazione cognitiva finalizzate al recupero dei deficit cognitivi emendabili, all'adozione di strategie di sostegno o di vicarianza delle funzioni mnesiche compromesse, al rallentamento dell'involuzione mentale sia attraverso attività occupazionali che di socializzazione.

Il personale medico ed infermieristico è preparato per gestire anche la fase terminale della malattia, caratterizzato dallo scadimento neurologico generalizzato, garantendo un ancor più elevato grado di umanizzazione nella permanenza.

L'assistenza a questa tipologia di Ospiti è garantita dalle seguenti figure professionali:

- Medico di Medicina Generale
- Medico interno
- Specialista su richiesta del Medico di Medicina Generale/Medici interni
- Caposala
- Infermiere Professionale
- O.S.S
- Ausiliari socio assistenziali
- Fisioterapista

Il Medico di Medicina Generale ha la responsabilità clinica del paziente.

L'assistenza infermieristica e degli Operatori OSS è garantita ad ogni utente continuativamente nelle 24 ore.

## SERVIZIO RISTORAZIONE



Casa Argento ha affidato la gestione del servizio ristorazione alla ditta Risto BC di Biagiotti Cesare con sede a Montefelcino (PU) – Via Molino Malla, sn.

Come da contratto sottoscritto, la Risto BC provvederà in modo autonomo all'acquisto delle derrate alimentari e bevande, al reperimento ed assunzione del personale di cucina, alla pulizia dei locali di dispensa, cucina e servizi collegati, al rispetto di tutte le norme igienico sanitarie previste dalla normativa ed alla consegna dei carrelli al personale di Casa Argento per la distribuzione.

Il Servizio ristorazione comprende: colazione, pranzo, merenda e cena, secondo il menù stagionale affisso nelle sale da pranzo della Struttura.

La distribuzione del vitto e la somministrazione dei pasti agli Ospiti, laddove necessaria, avviene ad opera del personale di Casa Argento.

La consumazione dei pasti avviene, di norma, nelle sale ristorazione collocate ad ogni piano.

Solo chi è costretto a letto, temporaneamente o permanentemente, viene servito a letto e nutrito ad opera di personale specializzato di Casa Argento.

Ogni ospite può esprimere le proprie preferenze sul menù del giorno o chiedere eventuali variazioni. La Caposala o l'Infermiere Professionale incaricato trasmetterà le richieste fatte dagli Ospiti e quelle per quegli Ospiti che non possono farlo autonomamente, alla cucina, per la preparazione dei pasti.

Il servizio di ristorazione è a disposizione anche per parenti e accompagnatori.



## ATTIVITA' EROGATE E MODALITA'

Casa Argento è destinata alla presa in carico di soggetti di età prevalentemente adulta, non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche o sensoriali, non assistibili a domicilio

La Struttura eroga prestazioni di assistenza medica e riabilitativa, accompagnata dal un "alto" livello di assistenza infermieristica, tutelare e alberghiera.

La durata della permanenza è :

- ❖ permanente nel caso di soggetto non diversamente assistibile a domicilio
- ❖ temporanea nel caso di necessità di sollievo alla famiglia
- ❖ variabile nel caso di condizioni psicofisiche e/o sociali in evoluzione.

**L'ASSISTENZA SANITARIA** è garantita dal Medico di Medicina Generale al quale il paziente viene iscritto al momento del suo ingresso in struttura e dal Medico interno.

Il Medico di Medicina Generale ha la responsabilità clinica del proprio paziente e si prende cura della continuità terapeutica con la collaborazione ed il supporto del personale della struttura.

La somministrazione dei farmaci, il monitoraggio delle condizioni cliniche dei pazienti, ed il prelievo per esami clinici avviene ad opera degli Infermieri professionali, presenti, in ciascun nucleo, 24 ore su 24.

**L'INTERVENTO RIABILITATIVO** effettuabile in questa struttura consiste:

- nel completamento del ciclo riabilitativo effettuato e come prevenzione del degrado, mantenimento delle autonomie funzionali e cognitive acquisite, attraverso interventi pluridisciplinari di natura medica, psicologica e sociale,
- nella riabilitazione e recupero funzionale di soggetti adulti e in età geriatrica per limitare gli effetti invalidanti della patologia e contrastarne i processi ulteriormente involutivi.
- posizionamento e mobilitazione passiva degli arti e del capo, al fine di impedire le più gravi retrazioni muscolari, per i pazienti in coma persistente.

**L'INTERVENTO ASSISTENZIALE** in questa struttura consiste:

- in un elevato grado di tutela e cura della persona in ambiente con notevole livello di comfort alberghiero;
- nella promozione della socializzazione, nel favorire il mantenimento dei rapporti familiari e sociali e la migliore rapportualità con la rete primaria del soggetto.

**LA PRESA IN CARICO** in regime di degenza avviene, in forma programmata, su richiesta:

- del Medico di famiglia
- del Medico ospedaliero
- del Distretto dopo valutazione dell'Unità di Valutazione Distrettuale

Casa Argento, in ottemperanza al disposto della legge n. 724 del 23 dicembre 1994 (art. 3, comma 8) e nel rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità, predispone un "registro dei ricoveri" contenente l'elenco dei richiedenti il ricovero.

L'accettazione al ricovero è subordinata alla valutazione della documentazione pervenuta e/o alla visita di accertamento laddove ritenuta necessaria da parte dei sanitari del Centro.

All'atto del ricovero è consegnata all'utente il regolamento interno, una scheda informativa sulla Struttura.

Casa Argento mette a disposizione anche camere soggette al pagamento diretto.

Le tariffe relative ai servizi aggiuntivi richiesti, sono portate a conoscenza dell'utente o dei suoi familiari, prima del ricovero.

La Struttura opera con la metodologia del lavoro di gruppo multidisciplinare, con il pieno coinvolgimento del personale sin dalla fase programmatoria.



## I SERVIZI EROGATI:

### □ A CARATTERE SANITARIO

- Coordinamento e direzione sanitaria
- Pronto intervento medico
- Riabilitazione
- Assistenza infermieristica su 24 ore
- Controllo e somministrazione di terapia medica
- Medicazioni ed iniezioni
- Controllo per nutrizione
- Nursing
- Controllo ed aiuto alla tutela igienico sanitaria
- Controllo ed aiuto all'attività della persona

### □ A CARATTERE SOCIALE

- Miglioramento della vita di relazione
- Mantenimento dei rapporti con la rete primaria
- Riduzione dei fenomeni di isolamento ed emarginazione
- Assistenza al disbrigo delle piccole pratiche quotidiane
- Organizzazione della vita in comunità ed iniziative di animazione e occupazionali

### □ A CARATTERE ALBERGHIERO

- Pulizia della camera
- Pulizia delle parti comuni
- Biancheria da bagno e da letto
- Pasti nelle sale ristorante ai piani o in camera.
- Centralino telefonico
- Pronto intervento di manutenzione

### □ A CARATTERE GENERALE

- Ambulatori per visite a disposizione del medico
- Palestra attrezzata
- Locali ed attrezzature per la Fisioterapia
- Cappellina

- Sale di ritrovo e soggiorno



#### INFORMAZIONI SU ULTERIORI SERVIZI OFFERTI:

- **Servizio parrucchieria:** vengono assicurate le prestazioni di base per uomo e donna. Il costo del servizio non è compreso nella retta giornaliera ed è quindi a carico degli Utenti. È necessaria la prenotazione presso l'Ufficio Amministrativo, che informerà l'Utente circa le tariffe convenzionate praticate.
- **Servizio manicure / pedicure:** vengono assicurate le prestazioni di base al bisogno. Il costo del servizio non è compreso nella retta giornaliera ed è quindi a carico degli Utenti. È necessaria la prenotazione presso l'Ufficio Amministrativo, che informerà l'Utente circa le tariffe convenzionate praticate.
- **Brevi assenze:** gli Utenti della RSA, direttamente o tramite un loro familiare possono richiedere di lasciare la Struttura per un massimo di 7 giorni con conservazione del posto letto. Le date devono essere concordate con la Caposala di reparto o il Medico di Struttura, i quali compileranno il modulo di permesso.
- **Servizio Spirituale:** è garantita la libera espressione di ogni credo religioso. Per gli Ospiti di fede cattolica un sacerdote cura la celebrazione della S. Messa una volta la settimana (sabato), l'Eucarestia agli Utenti che non possono partecipare alla S. Messa, la confessione e l'amministrazione del sacramento degli infermi..
- **Telefono:** ogni camera dispone di apparecchio telefonico che gli Ospiti possono utilizzare per ricevere telefonate.
- **Televisore:** ogni camera ed ogni sala soggiorno è dotata di apparecchio TV digitale. Dopo le 22 il televisore potrà rimanere acceso a volume basso previo consenso di entrambi i pazienti occupanti le camere.
- **Servizio distribuzione automatica di bevande:** al piano terra sono collocati distributori automatici di bevande calde e fredde e di snack, funzionanti con monete o chiavette ricaricabili.
- **Rilascio certificazioni e copie cartelle cliniche:** è possibile chiedere il rilascio di certificazioni e copie di cartelle cliniche presso la Segreteria Sanitaria della Struttura, previa compilazione dell'apposito prestampato. Il tempo di attesa massimo per il rilascio della copia della cartella clinica è pari a 30 giorni lavorativi.
- **Orari di visita:** sono consentite visite agli Ospiti tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 20.00.
- **Permessi di visita speciali:** per permessi di ingresso / uscita al di fuori di orari di visita programmati, il Medico di reparto o la Coordinatrice infermieristica rilasciano apposita autorizzazione scritta.
- **Servizio farmacia:** i farmaci di uso personale devono essere consegnati alla Caposala che ne provvederà alla distribuzione secondo indicazione clinica. Non è consentita l'autosomministrazione di farmaci da parte dell'Ospite o del familiare. I familiari che non riescono a provvedere autonomamente all'acquisto dei medicinali delegano Abitare il tempo all'acquisto degli stessi e si impegnano a fine mese (previo rilascio di impegnativa e scontrino attestante l'avvenuto acquisto) al rimborso per quanto dovuto.

- **Assistenze private per gli Ospiti:** l'Ospite o il suo rappresentante hanno la facoltà di avvalersi, a loro totale carico, di personale da loro individuato con funzioni di supporto ed accompagnamento. L'attività del personale di assistenza privata deve tuttavia potersi adattare all'interno dell'organizzazione della RSA e pertanto deve essere autorizzata dal Responsabile del Reparto e deve rispettare il regolamento interno della Struttura.



## CRITERI E MODALITA' DI ACCESSO

I pazienti possono accedere alla struttura dietro richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Ospedaliero che, avendo in carico il paziente, ravvisa la necessità di ricovero presso una Residenza Sanitaria Assistenziale.

Gli stessi, autonomamente o dietro richiesta dei familiari possono esprimere la scelta del luogo di cura.

La richiesta, fatta su apposito modello, va indirizzata al Responsabile dell'Unità Valutativa Distrettuale della Zona Territoriale di competenza, il quale, dopo aver valutato il caso, esprime parere favorevole o non favorevole al ricovero.

Giungono alla struttura solamente le richieste condivise. Nell'autorizzazione concessa viene indicato anche il nucleo di inserimento e la durata indicativa del trattamento richiesto.

Per i pazienti in coma persistente, per i disabili fisici e psichici o per coloro che necessitano di un trattamento di riabilitazione extraospedaliero estensivo, la richiesta di inserimento deve essere avviata dal Medico di Medicina Generale con prescrizione sul ricettario regionale.

La Zona Territoriale di competenza si fa carico dell'intera retta solo per i primi 60 giorni di permanenza in RSA per pazienti provenienti sia dal domicilio che da reparti Ospedalieri (Delibera Giunta Regionale n° 704 del 19/06/2006);

La quota sociale-alberghiera, quando dovuta, è a carico dell'ospite o dei familiari.

E' consentito in base alla disponibilità di posti letto , l'accesso in forma privata.

Presso la RSA non sono ammessi ricoveri in urgenza. Tutti i ricoveri sono programmati dall'Assistente Sociale che tiene i contatti direttamente con i familiari o con le Unità di Valutazione delle 5 Aree Vate o con i colleghi delle Strutture ospedaliere operanti sul territorio.

La Struttura , in ottemperanza al disposto di Legge n. 724 del 23 dicembre 1994 (art. 3 comma 8) e nel rispetto dei principi generali di universalità, equità ed appropriatezza, predispone una lista di attesa, sia in forma cartacea che elettronica, dove vengono protocollate tutte le autorizzazioni pervenute.

Il "registro dei ricoveri" è gestito dall'Ufficio Amministrativo e vengono inseriti i dati anagrafici di tutti gli ingressi.

Ove le proposte di ricovero risultassero incomplete e/o lacunose l'accettazione al ricovero può essere subordinata alla raccolta di informazioni cliniche aggiornate mediante contatto telefonico con la Struttura proponente.

Tutti i pazienti devono comunque essere in fase di compenso clinico. Se il Direttore Sanitario ritiene che non sussistano i suddetti criteri, invita il proponente a rivolgersi ad altra Struttura più idonea.

Il programma dei ricoveri viene gestito secondo i seguenti criteri di priorità:

- impossibilità da parte del nucleo familiare di farsi carico del paziente;
- situazione di disagio sociale;
- rientro in RSA dopo ricovero in ambiente ospedaliero;

- ordine cronologico di richiesta;
- ricoveri di sollievo;
- carico assistenziale del reparto a cui il paziente viene assegnato.

Tali criteri vengono valutati caso per caso dall'Assistente Sociale previo colloquio con i familiari o con i colleghi della Struttura inviante.

Costituiscono criteri per esclusione dalla lista di attesa:

- rifiuto del ricovero da parte del familiare;
- decesso del paziente;
- ricovero del paziente presso altra struttura.



## I DIRITTI

L'Ospite ha diritto:

- ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- durante la permanenza presso la struttura ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, col numero del letto assegnatogli o con il nome della propria malattia.
- di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi: le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'impossibilità o dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.



## I DOVERI

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sociali e sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi socio sanitari.

L'ospite quando accede in una struttura residenziale:

- è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Ospiti, con la volontà di collaborare con il personale del nucleo e con la direzione della struttura in cui si trova.
- è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- deve consentire lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri Ospiti
- per motivi igienico sanitari e per il rispetto dell'altro ospite nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto in caso di visite.
- deve evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri Ospiti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.) anche negli spazi comuni.

- rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri Ospiti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno ubicate all'interno di ogni nucleo.
- Nella struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza.

### 3. PARTE TERZA

#### INDICATORI DI QUALITA'



## 1) STANDARD CHE DEFINISCONO IL CENTRO NELLA SUA ATTIVITA' COMPLESSIVA

AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accesso alle strutture	Possibilità di fornire informazioni chiare e semplici	Presenza di un punto informazione. Presenza di adeguata segnaletica
Abbattimento delle barriere architettoniche	Possibilità di far accedere i disabili in tutta la struttura	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.
Rispetto del divieto di fumo	Applicazione della legislazione antifumo	Indicazioni di divieto di fumo in tutta la Struttura
Relazioni con gli Utenti	Facile riconoscibilità del personale	Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Raccoglitori per osservazioni e/o reclami in tutte le unità di degenza e negli ambulatori.
Verifica soddisfazione Utenti	Gradimento dei servizi offerti	Diffusione questionario a tutti gli Utenti per rilevazione livello conseguito (1 volta all'anno)
Rispetto della privacy	Applicazione della legislazione sulla tutela dati personali	Richiesta consenso informato alla gestione dei dati personali all'atto del ricovero.
Informazione corretta e chiara	Informazioni preventive	Consegna opuscolo informativo a tutti i pazienti/familiari

## 2) STANDARD RELATIVI AL RICOVERO

AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Ricovero	Accoglienza nella struttura	Attuazione protocollo di accoglienza Tutti i pazienti sono accolti dall'Assistente Sociale
Assistenza sanitaria	Presenza in carico	Storia clinica ed esame fisico di tutti i pazienti vengono effettuate nelle prime 24 ore. Tutti i pazienti sono valutati con Scale alla ammissione ed alla dimissione
Rapporti con il personale	Disponibilità del personale medico e sociale al colloquio con pazienti e familiari.	Presenza e rispetto dell'orario dedicato a colloqui con pazienti e familiari.
Rapporti con i familiari	Orari di visita	Sono consentite le visite agli Utenti negli orari prestabiliti (a seconda del reparto di degenza)
Dimissione	Continuità assistenziale	A tutti i pazienti viene rilasciata lettera di dimissione con indicazione, quando necessario, delle date per eventuali controlli. Intervento del servizio sociale per attivazione rete sul territorio

## 3) STANDARD RELATIVI ALLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
---------------	---------------------	----------------------

Prestazioni alberghiere	Frequenza di pulizia nella stanza di degenza	Almeno una volta al giorno
	Frequenza di pulizia dei servizi igienici	Almeno una volta al giorno
	Servizi aggiuntivi	Disponibilità all'interno della struttura di Bar - Distributori automatici Disponibile barbiere e parrucchiere 1 volta alla settimana Disponibile servizio podologo ogni 3 settimane
	Modalità distribuzione pasti	Orario distribuzione pasti: colazione ore 8,15 pranzo ore 12,00 merenda ore 15,30 cena ore 18,30
	Tipologia dei pasti	La composizione dei pasti di tutti i pazienti con particolari esigenze alimentari viene definita dalla dietista. Possibilità di scegliere giornalmente il menù. Fornitura di tutte le stoviglie necessarie per la consumazione del pasto.



La Struttura mette in atto un programma mirato alla qualità dei servizi per consentire, nel quadro legislativo, normativo, ambientale e nel rispetto dell'etica professionale, di identificare e raggiungere una serie di obiettivi specifici, quali:

- la **centralità dell'ospite**: a questo proposito viene posta particolare attenzione all'umanizzazione del servizio offerto attraverso iniziative tese a tale scopo (formazione e sensibilizzazione continua del personale), al continuo aggiornamento delle tecnologie, alla completezza ed adeguatezza delle informazioni fornite agli Utenti, alle modalità di assistenza agli stessi;
- il **potenziamento dell'efficienza della struttura**: attraverso il monitoraggio delle proposte di miglioramento, in particolare viene posta molta attenzione a quelle suggerite dagli Utenti (customer satisfaction), l'individuazione e trattamento di eventuali criticità della struttura, l'aggiornamento in funzione di modifiche alla legislazione vigente;
- la **valorizzazione della risorse e la motivazione del personale**: attraverso specifici programmi di formazione e di aggiornamento e coinvolgimento nelle diverse attività (equipe multidisciplinari, PAI, , riunioni con i familiari);
- **garantire il massimo confort alberghiero** attraverso un programma di investimenti destinato all'ammodernamento della struttura;
- il **miglioramento dell'accoglienza e delle informazioni fornite**, mediante l'implementazione della cartellonistica presente in struttura, la presenza di opuscoli informativi, la disponibilità della carta dei servizi, indicazione di percorsi ed orari, ecc..

- **Impegno: formazione operatori**

Casa Argento usufruisce del "Centro per la Formazione Permanente degli Operatori" dell'Istituto S.Stefano e dell'Area Formazione della Coo.S.S. Marche, in grado di adempiere alle esigenze formative di natura organizzativa, gestionale e tecnica.

Il Centro promuove l'aggiornamento scientifico e la crescita culturale degli operatori sanitari e sociali della riabilitazione nonché la diffusione nella società delle conoscenze scientifiche relative alla disabilità, alla riabilitazione e agli interventi necessari ad impedire che le disabilità residue si traducano in uno svantaggio permanente che impedisca l'inserimento / reinserimento della persona disabile in famiglia, nella scuola, nel mondo del lavoro, nelle attività culturali e in quelle ludico e sportive.

Il modello organizzativo adottato deve favorire lo sviluppo di rapporti umani tra gli operatori e tra questi e le persone assistite.

A tale scopo è presente una formazione permanente con programmazione annuale del personale sia per il miglioramento professionale che per i problemi relazionali con la persona assistita.

Il rispetto delle norme e delle procedure alla base del processo del Miglioramento Continuo della Qualità garantisce un costante monitoraggio delle prestazioni erogate, permettendone la correzione e la implementazione laddove e quando necessarie.

È previsto un programma di accoglienza per i nuovi assunti con percorso di informazione e di affiancamento e successiva relazione di valutazione.

- **L'ACCREDITAMENTO**

La Struttura risponde a tutti i requisiti igienico sanitari, funzionali e dimensionali previsti dalla normativa vigente per le istituzioni sanitarie e socio sanitarie che esplicano attività assistenziale ed è **accreditata senza**

**prescrizioni alla classe "5" (accreditamento di eccellenza)** ai sensi dell'art. 16 della L.R. n° 20/2000 con Decreto del Dirigente della P.F. Accreditamenti, controllo degli atti ed attività ispettiva n° 10/SOP.04 del 18/01/2006.

L'impegno della Struttura è quotidiano e tendente a mantenere nel tempo la validità di tutti i parametri previsti dal riconoscimento.

 <b>REGIONE MARCHE</b> GIUNTA REGIONALE	Luogo di emissione:	Numero <b>381/ACR</b>	Pag.:
	Ancona	Data <b>23 OTT 2015</b>	<b>1</b>

**DECRETO DEL DIRIGENTE DELLA  
P.F. "ACCREDITAMENTI"  
N. 381/ACR DEL 23 OTT 2015**

**Oggetto: L.R.N.20/2000-ART.16-ACCR.ISTITUZ.STRUTT.SANIT.DEN."ABITARE IL TEMPO SRL U.O. CASA ARGENTO"-PER EROG.PREST.DI RES.SANIT.ASS. IN REG.RES. CON N.40 P.L.- VIA SAFFI 12-COMUNE DI FOSSOMBRONE (PU) - RINNOVO TARDIVO.**

**IL DIRIGENTE DELLA  
P.F. "ACCREDITAMENTI"**

- - - -

VISTO il documento istruttorio riportato in calce al presente decreto, dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di emanare il presente decreto;

VISTO l'art. 16 della Legge Regionale 16 marzo 2000, n.20;

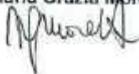
VISTO l'articolo 16 bis della Legge Regionale 15 ottobre 2001, n. 20;

VISTA la D.G.R. n.78 del 27.01.2014;

**- D E C R E T A -**

- di accogliere l'istanza di rinnovo dell'accreditamento della struttura "Abitare il tempo S.R.L. U.O. Casa Argento" di Fossombrone, presentata dal legale rappresentante della Società Abitare il Tempo s.r.l. - P.I. 01590980429 - con sede in Loreto (AN) - Via San Francesco, 56;
- di accreditare senza prescrizioni la struttura sanitaria denominata "Abitare il Tempo s.r.l. U.O. Casa Argento" - situata nel Comune di Fossombrone - Via Saffi n. 12 - per l'erogazione di prestazioni di residenza sanitaria assistenziale in regime residenziale con una dotazione di n.40 posti letto;
- di assegnare alla suddetta struttura la classe **5**;
- l'accreditamento ha validità triennale e decorre dalla data del 19/01/2015.

Il presente Decreto non comporta alcun obbligo per le strutture del Servizio Sanitario Regionale di procedere alla sottoscrizione di accordi contrattuali di cui all'art. 23 della Legge Regionale n. 20 del 16 marzo 2000.

**IL DIRIGENTE**  
(**Maria Grazia Moretti**)  


#### 4. PARTE QUARTA



## • UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Direzione di Casa Argento ha istituito fin dall'apertura l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, recependo l'importanza di avvicinarsi sempre più ai bisogni del cittadino-utente, nell'intento di rendere paritario e più umano tale rapporto.

L'URP è collocato nello staff della Direzione con il compito di semplificare e facilitare i rapporti di comunicazione tra la struttura e cittadini, siano essi persone fisiche o giuridiche. Come previsto dall'Art. 12 del D.L. 29/93 e disciplinato dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'1.10.94 svolgerà anche le attività di "Informazione, accoglienza, tutela e partecipazione" come indicato nello "Schema generale della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".

L'URP:

- fornisce le informazioni relative ai servizi che si svolgono all'interno della struttura e le modalità per usufruirne;
- informa sugli orari di apertura al pubblico dei vari ambulatori e/o uffici;
- prepara e diffonde materiale informativo e divulgativo;
- accoglie l'utente ed instaura con lui e la sua famiglia una relazione che consenta di limitare al massimo i disagi del ricovero;
- collabora con le associazioni di Volontariato e Tutela del malato;
- fornisce informazioni relative alla presentazione dei reclami e li accoglie.

## • PARTECIPAZIONE E TUTELA

La nostra RSA in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, di cui alla legge 241/90, ribaditi con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ha messo in atto un sistema di iniziative atto a favorire l'interazione tra ente erogatore di servizi ed utenza.

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato di poter partecipare a momenti istituzionali e di indirizzo della struttura;
- rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto.

Casa Argento garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.

Le segnalazioni ci saranno molto utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi per migliorare il servizio al cittadino in funzione dei risultati dei questionari di soddisfazione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le osservazioni, le opposizioni e i reclami presentati dai cittadini attraverso le seguenti modalità:

- compilazione di modulo prestampato distribuito dall'Ufficio

- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione fornendo oralmente le proprie osservazioni
- tramite segnalazione telefonica o fax;

e provvede a definire le segnalazioni di agevole soluzione, dispone l'istruttoria dei reclami dando tempestiva risposta a quelli di facile soluzione, attiva la Commissione Mista, invia la risposta all'utente ed al responsabile del servizio oggetto di reclamo per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari.

## **ALTRE VIE DI TUTELA DEI DIRITTI DEL CITTADINO**

### ✓ **Difensore civico regionale**

E' possibile ricorrere al difensore civico senza alcuna formalità o limiti di tempo nel caso in cui siano violati i diritti del cittadino.

L'Ufficio del Difensore civico regionale ha sede ad Ancona in Via Leopardi, 9 - Tel. 071 2298483.

### ✓ **Ordini professionali**

Il cittadino, qualora lamenti il comportamento scorretto di un operatore professionale, può informare i rispettivi ordini professionali, ai quali può rivolgersi anche per la verifica del possesso dei titoli necessari all'esercizio della professione.

L'Ordine Provinciale dei Medici Chirurghi ed Odontoiatri di Ancona è in Via Buonarroti - tel 071 200266 - fax 071 200360.

L'Ordine Regionale degli Assistenti Sociali è in via Podesti, 42 ad Ancona

Il Collegio Provinciale IP - AS -VI è in via 25 Aprile, n. 7 ad Ancona.

## **REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA**



### ***Presentazioni delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.***

**Art. 1** Gli Utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei cittadini accreditati presso la Regione o presso la Residenza Sanitaria Assistenziale, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

**Art. 2** Gli Utenti e gli altri soggetti come individuati dall'Art. 1, esercitano il proprio diritto con:

- 1) Lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Residenza Sanitaria Assistenziale o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni;
- 2) Compilazione di un apposito modello, sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'URP;
- 3) Segnalazione telefonica o fax agli uffici sopra citati;
- 4) Colloquio con il responsabile URP.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà compilata apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito. Se possibile la segnalazione verbale verrà acquisita in presenza di un testimone.

**Art. 3** Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'Art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

**Art. 4** Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra citati dagli Uffici Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse alla Direzione generale entro un termine massimo di giorni 3, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

**Art. 5** L'URP, nei tre giorni successivi, comunicherà ai Responsabili di servizio interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio richiedente, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

**Art. 6** All'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono attribuite le seguenti funzioni:

a) ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami presentati dai soggetti di cui all'Art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità della prestazioni di assistenza sanitaria e sociale;

b) predisporre l'attività istruttoria e provvede a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del Direttore Generale;

c) per i reclami di evidente complessità, provvede a curarne l'istruttoria e fornisce parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione; l'URP per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli strumenti necessari alla formazione di giudizio, richiedendo relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi, delle Unità Operative, ovvero degli Uffici dell'Azienda;

d) fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;  
predisporre la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal Legale rappresentante dell'ente in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce, ne preclude, la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502/92 come risulta modificato dal Decreto Legislativo 517/93.

**Art. 7** Il responsabile dell'URP svolge i seguenti compiti:

- a) accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate in via amministrativa ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento;
- b) Provvede ad istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione;
- c) Dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all'utente;
- d) Invia la risposta all'utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile dell'unità Operativa interessata per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;
- e) Provvede ad attivare la procedura del riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfatto la risposta ricevuta;
- f) Rileva le modifiche apportate derivanti dall'analisi dei risultati dei questionari di soddisfazione



Vista la particolare tipologia di Utenti che affluiscono alla struttura, particolare attenzione è stata posta al problema delle barriere architettoniche.

Tutte le aree di degenza ed i servizi ambulatoriali sono facilmente raggiungibili tramite percorsi facilitati o ascensori modificati per disabili.

Sono presenti un congruo numero di parcheggi riservati per ambulanze e familiari.

## DATI E STRUMENTI



### UNITA' OPERATIVA

CASA ARGENTO

Via A. Saffi, 12 - 61034 Fossombrone (PU)

Tel. 0721.716161 \ 0721.715489 Fax 0721.741458

e-mail: [info@casargento.it](mailto:info@casargento.it) <http://www.casaargento.it>

### SEDE LEGALE - DIREZIONE

ABITARE IL TEMPO S.R.L.

Via S. Francesco, 56 - 60025 Loreto (AN)

P.IVA: 01590980429

Tel. 071.75066 Fax 071.75066400

e-mail: [abitareiltempo@sstefano.it](mailto:abitareiltempo@sstefano.it) PEC: [abitareiltemposrl@legalmail.it](mailto:abitareiltemposrl@legalmail.it)

<http://www.abitareiltempo.org>