

“

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

La Direzione

”



VILLA SERENA
DEL DOTT. L. PETRUZZI

CARTA dei SERVIZI RSA "AZZURRA"

INDICE

1 MISSION	3
2 DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	4
3 STRUTTURA	5
4 PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI, RICOVERI	6
5 SERVIZI SPECIALISTICI	7
6 RICOVERI CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE LE MODALITA' DI ACCESSO	8
7 INFORMAZIONI UTILI	11
8 OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	12
9 COME RAGGIUNGERE LA R.S.A AZZURRA	15

1

MISSION

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

VISION

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

I punti qualificanti sono:

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

2

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

IL SISTEMA ORIENTATO ALLA TUTELA DEL CITTADINO

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

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

Inoltre la RSA Azzurra:

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

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

Con riferimento all'utilizzo dei dispositivi elettronici (es. smartphone, tablet, notebook), al fine di tutelare la riservatezza di tutti gli utenti, è vietato fotografare o riprendere persone, ambienti o attività sanitarie all'interno della Struttura. L'uso di tali dispositivi è consentito solo per le comunicazioni personali e nel rispetto della privacy dei pazienti.

3

STRUTTURA

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

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

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

La tipologia delle prestazioni erogate

La RSA offre

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

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

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

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

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

Sono, inoltre, disponibili i seguenti servizi: servizio di parrucchiera e barbiere, pedicure e servizio lavanderia (per informazioni specifiche e contatti chiedere alla Coordinatrice Infermieristica).

Il servizio di parrucchiera è garantito mensilmente.

4

PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI, RICOVERI

La RSA AZZURRA dispone di 80 posti letto suddivisi in quattro nuclei da 20 posti letto ciascuno. L'ingresso in RSA può avvenire dall'Ospedale, dal proprio domicilio o da altre strutture. La possibilità di ingresso, in regime di convenzione con il S.S.N., viene stabilita dalla "Unità Valutativa Multidimensionale" competente per territorio di residenza - attivata dalla segnalazione e richiesta del medico di Medicina Generale o di un medico ospedaliero - che valuta, accorda l'inserimento dell'utente e determina la durata del ricovero. La possibilità di ingresso, in regime di solvenza, viene valutata ed eventualmente approvata dal responsabile medico della struttura.

Per informazioni sulle modalità di ricovero si consiglia di telefonare, dalle ore 13:00 alle ore 17:00 ai numeri: **085/9590459 – 085/9590345**.

Accessibilità, fruibilità e soddisfazione dell'utente

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

Tempi di attesa

Per informazioni sui tempi di attesa si consiglia di telefonare dalle ore 13:00 alle ore 17:00 ai numeri: 085/9590459 – 085/9590345.

Documenti necessari

Per l'inserimento in lista di attesa in regime di convenzione con il S.S.N. occorre presentare la valutazione multidimensionale della U.V. M. Per i ricoveri occorre presentare la richiesta del Medico di Medicina Generale, la valutazione multidimensionale dell'UVM in corso di validità, la tessera sanitaria regionale, un documento di identità valido, il codice fiscale. Per i cittadini non residenti in Italia è necessario rivolgersi agli uffici dell'ASL di competenza.

Modalità di pagamento

Per gli utenti che entrano in regime di convenzione il ricovero è a totale carico del SSN. Per gli utenti che entrano in regime di solvenza il ricovero è con oneri interamente a carico dell'utente (per informazioni si consiglia di rivolgersi all'ufficio fatturazione della Casa di Cura all'indirizzo mail: fatturazione@villaserena.it).

Copia della cartella clinica

Può essere richiesta, anche al momento della dimissione, dall'avente diritto copia della cartella clinica, previo pagamento. La richiesta viene inoltrata al Responsabile della struttura. Il pagamento può essere effettuato allo sportello contestualmente all'apertura della pratica o, in caso di richiesta via mail, tramite bonifico bancario all'IBAN IT37N0542477340000000131274. In tal caso sarà necessario allegare copia del bonifico alla mail di richiesta.

5

SERVIZI SPECIALISTICI

In sintesi si riportano i Servizi offerti.

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

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

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

6

RICOVERI CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE LE MODALITA' DI ACCESSO

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

Liste d'attesa

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

Documentazione necessaria per il ricovero

Per il ricovero il paziente dovrà presentare i seguenti documenti:

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

Cosa portare per il soggiorno

È indispensabile portare con sé (da consegnare il giorno dell'ingresso) tutti gli esami ematici e strumentali e le cartelle cliniche precedenti nonché indicazioni, prescrizioni e notizie accessorie relative ai farmaci che si assumono abitualmente. Si sconsiglia di portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. Piccoli depositi sono possibili, per eventuali piccole necessità dell'ospite, rivolgendosi alla Coordinatrice Infermieristica o all'infermiere di riferimento.

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

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

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

Accoglienza

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

Giunto in RSA saranno consegnati:

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

Colloqui con il medico referente

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

Visite di parenti e amici

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

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

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

Servizio sociale

È disponibile un servizio di assistenza sociale.

Assistenza privata integrata

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

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

Servizio religioso

È a disposizione del pubblico un luogo di culto.

La Coordinatrice infermieristica della Struttura è disponibile, su richiesta, a fornire informazioni sui luoghi di culto delle principali religioni presenti nel territorio.

I pasti

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

I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze alla Coordinatrice infermieristica.

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

Dimissioni

All'atto della dimissione concordata, sono consegnati:

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

Silenzio e tranquillità

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

Protezione antincendio e antinfortunistica

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

7

INFORMAZIONI UTILI

Ristorante Villa Serena

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

Bar - Bancomat

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

Fumo

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

Parcheggio

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

Parrucchiere - Estetista - Lavanderia

È possibile essere informati dal Coordinatrice infermieristica sul servizio.

Telefono

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

Trasporti

Sono disponibili informazioni: per pullman, taxi e autoambulanze presso la coordinatrice infermieristica.

Movimentazione disabili

All'interno della RSA Azzurra sono forniti dalla struttura gli ausili per la deambulazione (carrozzine e/o girelli) per i pazienti che ne hanno necessità.

Sito Internet

Notizie sulla RSA Azzurra sono riportate nel sito www.villaserena.it che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte. Il sito fornisce:

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

8

OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

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

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

Impegno		Indicatore	Standard
Semplicità			
Chiarezza e trasparenza	Le prestazioni sono disponibili agli utenti presso l'URP	Aggiornamento periodico del catalogo prestazioni	Data di aggiornamento almeno annuale
	All'ingresso della struttura è presente un "punto informazioni"	Ore di apertura/24 ore	6 ore giorno
	Aggiornamento continuo del personale front office sulle prestazioni erogate	Soddisfazione rilevata tramite Customer Satisfaction	90% di soddisfazione
Carta dei Servizi	- Riporta informazioni di carattere generale sui servizi forniti, modalità di accesso e fruizione delle prestazioni - Definisce gli impegni assunti verso i cittadini - Spiega le modalità di tutela dell'utente rispetto ai disservizi - È condiviso con le associazioni di tutela dei cittadini	Carta servizi aggiornata sul portale Aziendale	Data di aggiornamento almeno annuale
Accesso alle informazioni	- Le Informazioni sono presenti presso l'Accettazione e il Cup - Preparazioni per esami clinici sono disponibili su richiesta, in fase di accettazione e sul portale aziendale	Ore di apertura settimanali garantite/ ore settimana	36 ore settimanali (incluso il sabato mattina)
		N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
Accesso alla documentazione sanitaria	È possibile ricevere a domicilio la documentazione sanitaria (Referti degli esami, cartella clinica)	Non conformità registrate	98% di conformità
Reclami	È possibile inoltrare un reclamo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00 e in qualsiasi momento tramite portale aziendale	Tempi di chiusura dei reclami espresso in giorni	30 giorni
Strumenti di e-participation: contenuti e accessibilità del sito web	L'utente può: - Esporre un reclamo - Richiedere cartelle cliniche e Referti - Esprimere la propria soddisfazione rispetto al servizio	Moduli disponibili e scaricabili dal portale intranet	100% dei moduli disponibili
	Contatti (telefono e mail) dei diversi servizi	Numeri attivi sul portale	100% dei contatti sono aggiornati e attivi
Accoglienza e comfort			
Cura e pulizia	Monitoraggio periodico della qualità della pulizia	UU.OO/strutture monitorate almeno cadenza mensile	100 % delle UU.OO/strutture
Logistica e segnaletica	Presenza di segnaletica, regolarmente aggiornata, che garantisce l'orientamento dell'utente	UU.OO/strutture riportano all'ingresso nome del responsabile medico e infermieristico	
Socialità e continuità con il mondo esterno	Orario di visita della struttura sanitaria di almeno 4 ore giornaliere	UU.OO/strutture con orario di visita uguale o maggiore di 4 ore	
Eliminazione di barriere architettoniche	Accesso alla struttura attraverso percorsi privi di ostacoli fisici	UU.OO/strutture a cui è possibile accedere a persone diversamente abili	
Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto	Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura	N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
	Presenza di posti auto riservati alle persone con situazioni di fragilità		
	Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione all'ingresso principale		
	Presenza di una o più linee di mezzi pubblici che raggiungono la struttura	Sedi operative coperte da servizi pubblici	100% delle aree coperte
Confort alberghiero	Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni	N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
	Presenza di barbiere/ parrucchiere disponibile nella struttura		
	Presenza di un bar o distributori di bevande/alimenti nelle aree distanti		
	Presenza di un'area verde/giardino con panchine accessibile a degenti e familiari		
Riconoscibilità del personale	Il personale è riconoscibile attraverso il badge identificativo	N° dei professionisti con cartellino identificativo	100% del personale
	Uniformi differenziate per qualifica e ruolo	N° dei professionisti con divisa aziendale	
Comunicazione dell'iter assistenziale	Partecipazione informata dell'utente alle cure	N° di cartelle cliniche campionate contengono il consenso alle cure	100% di conformità
	Formazione ECM relativa al tema della riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati del personale	N° professionisti formati entro 30 giorni dall'assunzione	90% di professionisti formati

Impegno		Indicatore	Standard
Diritto alla privacy	Informativa e consenso al trattamento sottoscritto dell'utente	N° di cartelle cliniche campionate contengono il consenso al trattamento dei dati	100% di conformità
	Presenza di accorgimenti per delimitare la visibilità dei pazienti e rispettarne la dignità	N°reclami ricevuti	Nessun reclamo
Ascolto			
Modalità di relazione basata sull'empatia	Programmi formativi sulle competenze comunicative del personale sanitario	1evento formativo anno	Corso erogato nell'anno
Indagini di Customer Satisfaction	Valutazioni sulla soddisfazione delle prestazioni ricevute e del comfort	Soddisfazione rilevata alla Customer Satisfaction	90% di soddisfazione
	Le risultanze sono condivise con le Associazione a tutela dei diritti del paziente	1 incontro annuale	Verbale condiviso
Ospedale Senza Dolore	Valutazione e gestione del dolore	Valutazione e trattamento del dolore	100% delle cartelle campionate sono conformi
Sicurezza			
Sicurezza degli ospiti, del personale e dei visitatori.	Garanzia della sicurezza sul lavoro secondo la normativa cogente	Personale formato come previsto dalla Dlgs 81/2008	100 % del personale formato
	Monitoraggio del clima aziendale e benessere organizzativo	Survey svolta	Almeno annuale
	Formazione in tema di gestione dello stress lavoro correlato	1 evento formativo anno	Corso erogato nell'anno
	Funzione aziendale del Risk Manager	Atto di nomina	Nomina in corso di validità
	Applicazione di procedure validate per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza	Procedure inserite nel sistema Qualità Aziendale	L'aggiornamento non va oltre i tre anni
Igiene			
Sanificazione degli ambienti e monitoraggio ambientale	Rispetto delle norme di igiene cogenti	Procedura aggiornata e inserita nel sistema qualità	L'aggiornamento non va oltre i tre anni
	Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati	N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
	Monitoraggio microbiologico ambientale come da normative vigenti	Requisiti cogenti rispettati su totale requisiti	100% dei requisiti
Sicurezza alimentare	Manuale HACCP	Non conformità registrate	Aggiornamento almeno annuale
Smaltimento dei rifiuti	Smaltimento dei rifiuti <i>in conformità alla cogente normativa ambientale</i>	Non conformità registrate	100% di conformità
Antincendio			
Dotazione di mezzi antincendio	Presenza di adeguati presidi antincendio monitorati come da normativa	Percentuale d presidi monitorati	100% dei presidi sono monitorati
Pannelli di istruzione in tutte le aree	Sono disponibili planimetrie con le istruzioni e percorsi da seguire in caso di incendio	UU.OO/Strutture con pannelli presenti	Il 100% delle UU.OO/Strutture conformi
Squadra di emergenza	Presenza di squadra di emergenza addestrata in possesso della prevista idoneità per l'emergenza antincendio rilasciata dai VVFF	N° operatori formati e aggiornati su totale operatori della squadra	100% del personale è formato
Impegni di qualità e umanizzazione			
Formazione e aggiornamento	L'azienda è accreditata come provider ECM Regionale	N° requisiti conformi su totale requisiti	100% dei requisiti
	Il piano di formazione aziendale è presente e diffuso al personale	Personale che accede al piano di formazione	100% del personale
	Il personale è formato come da normativa cogente	Dossier formativi	100% dei dossier monitorati
Certificazione di qualità ISO 9000-2015, Accreditamento a autorizzazione Istituzionale	L'azienda mantiene i requisiti cogenti richiesti dal Manuale di Autorizzazione e Accreditamento Regionale.	N° requisiti conformi	100% dei requisiti
	Formazione tesa a promuovere la cultura della qualità del personale	1 evento formativo anno	Fascicolo evento conforme
	Impegno continuo verso l'applicazione dei principi del Miglioramento della Qualità (Ciclo di Deming)	Requisiti conformi alla norma ISO 9000-2015	Mantenimento della Certificazione
Non-discriminazione culturale, etnica e religiosa	Possibilità di assistenza religiosa	N° reclami ricevuti	Nessun reclamo
	Personalizzazione del menù sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose	Pazienti che possono scegliere il vitto	100 % dei Pazienti possono scegliere il vitto

9

COME RAGGIUNGERE LA R.S.A AZZURRA

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

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

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