Rev. 02 del 04/03/2026

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili
“Casa Melissa”
Mesagne (BR)

Villa Bianca s.r.l.

INDICE

Introduzione

- ✓ Cosa sono le Carte dei Servizi
- ✓ Perché una Carta dei servizi
- ✓ L'ente gestore della RSA "Casa Melissa": Villa Bianca s.r.l.

Sezione prima

- ✓ Presentazione di Casa Melissa e principi fondamentali

Sezione seconda

- ✓ Informazioni su Casa Melissa e i servizi erogati

Sezione terza

Standard di qualità, impegni e programma

Sezione quarta

- ✓ Meccanismi di tutela e di verifica

ALLEGATI

A. Rette e tariffe dei servizi extra
B. La persona fragile al centro di Diritti e Doveri
C. La Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle persone con disabilità

Gentile Assistito,
Le presentiamo la Carta dei Servizi della Società Villa Bianca s.r.l., relativa al servizio di gestione integrata della Residenza Sanitaria Assistenziale per disabili "Casa Melissa" ubicata a Mesagne (BR). Attraverso questo strumento Villa Bianca s.r.l. intende dare un segnale di trasparenza e accessibilità delle informazioni sui propri servizi, volto a promuovere meccanismi di partecipazione e di tutela dei diritti dell'assistito.
Saremo lieti di ricevere le vostre considerazioni e osservazioni che saranno uno stimolo a migliorare ulteriormente il nostro servizio.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione del cittadino/ospite presso:

- ✓ **R.S.A. "Casa Melissa":** via Santa Teresa di Calcutta s.n.c., 72023 Mesagne
- ✓ **Sul sito** https://www.villabiancamesagne.it/

INTRODUZIONE

Cosa sono le Carte dei Servizi

Le "Carte dei Servizi" sono state introdotte nell'ordinamento italiano relativamente da breve tempo, con D.P.C.M del 27.01.1994, e recentemente riprese dalla L. 328/2000, la *"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*, con lo scopo di riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione dei cittadini e richieste dal Regolamento Regione Puglia n. 5 /2019. Esse rappresentano uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'ente erogatore.

Perché una "Carta dei servizi"

La presente "Carta dei Servizi" ha l'obiettivo di far conoscere ai cittadini le attività ed i servizi che la Società Villa Bianca s.r.l. mette a disposizione presso la Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa Melissa" (qui di seguito "Casa Melissa" o "RSA").

Con questo strumento la Società Villa Bianca s.r.l. formula una promessa rivolta ai propri assistiti, relativamente alla qualità dei servizi, nonché alle misure da adottare a fronte di eventuali disfunzioni e manchevolezze. Ciò consente alla Società di effettuare una continua verifica della propria attività così da poter fornire interventi mirati, correggere situazioni di disagio o disservizio che potrebbero manifestarsi e orientarsi ad un miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi di "Casa Melissa" viene aggiornata annualmente.

L'ente gestore di "Casa Melissa": la Società Villa Bianca s.r.l.

Casa Melissa è una Residenza Sanitaria Assistenziale, gestita dalla Società Villa Bianca s.r.l.

Le Risorse umane:

Professionisti, addetti all'assistenza e personale

Tutto il personale della RSA è in possesso dei titoli abilitanti e iscritto ai relativi albi ove previsto. Nella RSA sono presenti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, medici, infermieri, fisioterapisti, educatori professionali, assistenti sociali operatori socio-sanitari (OSS) oltre agli addetti alla ristorazione e alla pulizia dell'ambiente. I ruoli di Responsabile sanitario, coordinatore infermieristico/assistenziale, operatore amministrativo ed alberghiero, sono affidati a professionisti di provata esperienza specifica.

Legale Rappresentante: Dr. Cosimo Sanapo

Responsabile Sanitario: Dr. Dionisio Grassi

SEZIONE PRIMA

Presentazione di Casa Melissa e principi fondamentali

Presentazione di Casa Melissa e destinatari

Casa Melissa, è stata autorizzata al funzionamento come RSA DISABILI R.R. N.05/2019 ed iscritta con il n. 626 09/07/2019 presso il "Registro delle strutture e dei servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio assistenziali destinate ai diversamente abili" di cui all'art. 53 della L.R. n. 19/2006. È autorizzata e accreditata con deliberazione regionale n. 389 del 02.12.23.

Casa Melissa si propone di offrire in regime residenziale prestazioni socio-sanitarie a persone con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, in età compresa tra i 18 e i 64 anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse in RSA, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo educativo, assistenziale e fisioterapico a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

Gli interventi socio assistenziali offerti hanno come principali obiettivi il mantenimento e il recupero dei livelli di autonomia degli ospiti e il sostegno delle famiglie.

Presentazione del contesto territoriale

Casa Melissa sorge a Mesagne (BR), una fra le città più popolose del Salento (circa 30.000 abitanti), a 10 km da Brindisi, capoluogo di provincia.

Il territorio è pianeggiante, anche se il centro storico è costruito su una collinetta. Si trova nell'entroterra ed è abbastanza vicina sia al mare Adriatico, sia al mar Ionio.

Mesagne è una cittadina ricca luoghi ed eventi di interesse culturale, storico, artistico e paesaggistico, fruibili durante tutto l'anno grazie al suo clima mite. Il territorio, per le caratteristiche anzidette, costituisce una delle risorse più importanti per iniziative di integrazione sociale delle persone con disabilità ospitate.

Principi Fondamentali

Casa Melissa si impegna a tutelare i diritti degli Ospiti ed a soddisfare le loro esigenze secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, attraverso la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza e nel rispetto della privacy.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Ogni servizio offerto viene erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a identità culturale, alla religione e agli orientamenti sessuali di tutti gli ospiti.

CONTINUITÀ

L'equipe della RSA garantisce la continuità assistenziale e l'integrazione socio sanitaria promuovendo collegamenti funzionali con la rete territoriale e i servizi distrettuali.

PARTECIPAZIONE

La RSA promuove la partecipazione attiva degli ospiti e di loro famigliari e amici attraverso l'effettuazione di indagini di valutazione della qualità percepita e la raccolta di osservazioni, suggerimenti e reclami.

SEZIONE SECONDA

Informazioni su Casa Melissa e i servizi erogati

Come raggiungerci

La Citta di Mesagne è situata nella pianura salentina e dista 10,5 km da Brindisi, 40 km da Lecce e 58 km da Taranto. La principale connessione viaria che serve la cittadina è la superstrada Brindisi - Taranto. La stazione di Mesagne sorge sulla linea Brindisi - Taranto.

L'aeroporto più vicino è quello di Brindisi.

La Citta di Mesagne dispone inoltre di diverse autolinee extraurbane e un servizio di autolinee urbane.

La struttura

La RSA, la cui costruzione è stata ultimata nel 2012, è finalizzata ad offrire ai propri ospiti un idoneo spazio relazionale, formativo e riabilitativo che ne migliori la qualità della vita.

Dispone di 20 posti letto organizzati in un modulo abitativo sito al piano terreno. Tutte le camere, sia singole che doppie, sono dotate di servizi, telefono, televisore, climatizzazione, bagni attrezzati per la disabilità.

La RSA inoltre è dotata di una palestra per le attività di riabilitazione motoria, una sala ristorazione, fruibile anche da parenti e amici degli Ospiti, nonché di sala polifunzionale per attività educative. Gli ambienti sono climatizzati.

La struttura è caratterizzata da assenza totale di barriere architettoniche. È dotata di un ampio spazio esterno che viene utilizzato sia come luogo per le attività riabilitative, sia come spazio di socializzazione.

Modalità organizzative

Casa Melissa è una RSA che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Le caratteristiche del modello organizzativo attuato presso la RSA sono:

- ✓ presenza di un Progetto assistenziale per ciascun Ospite caratterizzato da obiettivi assistenziali e relative modalità di intervento
- ✓ presenza per ciascun Ospite di un fascicolo personale compilato e costantemente aggiornato
- ✓ organizzazione della giornata dell'Ospite, secondo una scansione temporale, simile alle abitudini familiari
- ✓ presenza di un Responsabile Sanitario dell'intera attività socio-sanitaria offerta, a garanzia dell'applicazione delle procedure interne
- ✓ modalità di lavoro in équipe multiprofessionale
- ✓ presenza di procedure per il passaggio di consegne tra gli operatori
- ✓ presenza di procedure e protocolli operativi per le attività sanitarie
- ✓ presenza di una Carta dei Servizi aggiornata annualmente e di un Rregolamento interno.
- ✓ presenza di un sistema di gestione dei reclami
- ✓ sostegno alla partecipazione attiva degli ospiti e dei famigliari al controllo della qualità dei servizi offerti attraverso: indagini di valutazione della qualità percepita, diffusione e condivisione periodica di report di sintesi dei relativi risultati.

I SERVIZI

All'interno della R.S.A. "Casa Melissa", la persona è coinvolta nel progetto assistenziale, implementato in un contesto accogliente e reso il più possibile familiare, che mira a coniugare l'ottimizzazione dei servizi e l'attenzione all'ospite.

Oltre ai Servizi prettamente alberghieri, presso la RSA vengono erogate prestazioni di assistenza socio-sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) unitamente ad attività di assistenza sociale e tutelare, secondo un Piano di Assistenza Individualizzato e calibrato sulle esigenze del singolo ospite, elaborato dall'équipe multiprofessionale.

Nello specifico la persona all'interno della R.S.A. fruisce dei servizi di seguito elencati.

Servizi socio-sanitari

Assistenza medica

Le visite mediche in favore degli ospiti sono assicurate dai Medici di Medicina Generale, nel rispetto delle norme vigenti. Nei giorni festivi e durante le ore notturne il servizio è garantito dai Medici di Continuità Assistenziale. L'assistenza medica specialistica, su richiesta del medico di base, viene erogata in coerenza con le indicazioni fornite dal Piano di Assistenza Individualizzato ed in funzione dei bisogni rilevati dalla costante sorveglianza clinica ed è a carico della ASL.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, da parte di professionisti sanitari a ciò abilitati, iscritti al relativo albo professionale. Consiste in prestazioni infermieristiche come da Piano di Assistenza Individualizzato (terapia farmacologica, medicazioni, prelievi ed esami ematochimici e raccolta campioni, programmazione di visite esterne ed esami, etc.). Le priorità dell'assistenza infermieristica sono la qualità di vita dei residenti, il mantenimento delle capacità residue, la prevenzione dei rischi legati alle condizioni di dipendenza e la promozione della sicurezza dell'ambiente di vita e della gestione delle prestazioni sanitarie, in particolare terapeutiche, sempre nel rispetto della persona. Viene inoltre garantita la collaborazione con i medici e gli altri professionisti e operatori della struttura, contribuendo attivamente alla valutazione multidimensionale del residente, alla definizione, applicazione e verifica dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI). È garantita inoltre la gestione dei farmaci e dei materiali sanitari con le modalità basate sui principi di efficacia, appropriatezza e sicurezza d'impiego e la vigilanza sui processi di somministrazione dei farmaci e la tenuta delle registrazioni di competenza.

Attività di fisioterapia

L'attività di fisioterapia segue la disciplina della normativa vigente in materia. Il servizio di riabilitazione è garantito dalla presenza di fisioterapisti qualificati e dalla disponibilità di spazi ed attrezzature.
L'attività di riabilitazione viene svolta sia individualmente che in gruppo, in palestra e nei vari nuclei. È garantita da professionisti sanitari a ciò abilitati, i quali collaborano con l'équipe multiprofessionale in relazione alla valutazione, redazione, attuazione e verifica del Piano Assistenziale di ogni ospite. Elaborano il programma rieducativo volto al superamento dei bisogni dell'Ospite. Praticano l'attività terapeutica, propongono l'adozione di ortesi e ausili, ne addestrano all'utilizzo e ne verificano l'efficacia. Programmano le attività di gruppo mirate al mantenimento della mobilità residua e alla prevenzione di danni secondari.

Il servizio fisioterapico comprende: rieducazione motoria e neuromotoria, fisioterapia respiratoria, rieducazione volta al trattamento di specifiche disabilità.

Attività educativa

L'attività educativa si integra con le attività sanitarie e assistenziali con interventi mirati al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità degli ospiti, laddove possibile e per il mantenimento del livello autonomia.

Gli educatori coinvolgono gli ospiti in attività individuali e/o di gruppo sulla base degli obiettivi individuati dall'équipe multidisciplinare, attraverso attività di animazione, attività occupazionale, ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine; le autonomie e la partecipazione familiare e sociale sono favorite utilizzando anche le risorse del contesto territoriale in cui è ubicata la struttura, comprese le associazioni di volontariato qualora presenti all'interno della struttura.

Assistenza sociale

L'assistente sociale accoglie l'Ospite al momento del suo arrivo e lo accompagna durante tutto il percorso assistenziale residenziale.
Orienta la sua azione professionale alla realizzazione degli obiettivi indicati dal Piano Assistenziale Individualizzato, così come definito dall'équipe multiprofessionale, successivamente all'ingresso dell'Ospite.

Ascolta e affianca i familiari dell'Ospite, sostiene i processi di loro piena integrazione nell' assistenza e si interfaccia con l'amministratore di sostegno o tutore per quanto di sua competenza.
Svolge attività di segretariato sociale, informando ed orientando l'Ospite e il familiare lungo i percorsi per l'ottenimento di diritti quali: invalidità civile, indennità di accompagnamento, assistenza protesica, amministrazione di sostegno (L. n.6/04, art.404-413 del Codice civile).

Attività di assistenza alle persone

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale qualificato. Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) provvedono a supportare l'assistito nell'igiene personale, nell'uso dei servizi, nell'alimentazione secondo gli obiettivi stabiliti dal Piano Assistenziale Individualizzato. Nello svolgimento delle suddette attività, l'Operatore Socio- Sanitario è attento agli aspetti di relazione con la persona disabile la famiglia, l'equipe di lavoro, inoltre agisce nel garantire interventi di comfort, di igiene e di sicurezza sugli ambienti di vita, assistenziali e di cura della persona.

Servizi alberghieri

La RSA offre servizi di tipo alberghiero ed in particolare vitto, alloggio e pulizia della camera con cambio biancheria giornaliera e/o comunque al bisogno.

Uffici amministrativi

Gli operatori amministrativi hanno il compito di curare le pratiche di ingresso degli Ospiti nella RSA, tenere i rapporti di carattere amministrativo con i familiari riguardo agli adempimenti e alle informazioni di loro stretta competenza.

Accoglienza al Ricevimento

Primo interfaccia della Residenza "Villa Bianca", il Ricevimento, aperto 7 giorni su 7, dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 19:00, costituisce uno dei punti di orientamento dei familiari all'interno dell'organizzazione della Struttura, essenziale, per quanto di sua competenza, anche per le principali informazioni al momento del primo contatto da parte di chi voglia accedervi.

Ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di assicurare la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli Ospiti.

I menù sono elaborati da una biologa nutrizionista che garantisce la valutazione dello stato nutrizionale degli Ospiti e la definizione delle relative tabelle dietetiche. Compatibilmente con essi, nella Residenza "Casa Melissa", vengono presi in considerazione e rispettati i gusti e le abitudini personali di ciascun ospite.

Pulizie

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della RSA è effettuato da personale addetto.

Lavanderia

Il servizio garantisce il cambio e la pulizia della dotazione messa a disposizione dell'Ospite (asciugamani, lenzuola). Per quanto riguarda i capi personali dell'ospite, vi è la possibilità di scegliere fra il servizio offerto dalla Residenza e il lavaggio degli indumenti in autonomia.

Comfort delle camere

Le camere degli ospiti sono dotate di telefono (per ricezione e chiamate interne), televisore e di alcuni servizi di domotica e di tecnologie per il monitoraggio ed il contatto con l'Ospite. I contatti con l'esterno vengono resi possibili anche attraverso videochiamate con Tablet di struttura, laddove se ne ravvisi la necessità e si valuti l'opportunità.

Servizio di assistenza religiosa

Presso la RSA, per gli ospiti di fede cattolica, è favorito l'accesso ai sacramenti. È garantita e favorita la libertà di esercizio di altri culti e confessioni.

Casa Melissa prevede anche altri servizi a favore degli Ospiti, quali, ad esempio: parrucchiere, estetista, podologo, trasporto in convenzione con mezzi e personale delle associazioni di volontariato che aderiscono a tale progetto. Il familiare è libero di organizzare tali servizi in autonomia, previa richiesta al Responsabile Sanitario di Struttura che autorizza l'accesso di personale esterno.

Per l'elenco completo dei servizi extra e i relativi prezzi, si rimanda all'**Allegato A.**

Per le tariffe relative ai servizi socio-sanitari ed alberghieri sopra descritti si rimanda all'**Allegato A**.

Giornata tipo dell'Ospite

La giornata tipo presso la RSA Casa Melissa è improntata alla massima flessibilità, nel rispetto della libertà degli ospiti di partecipare alle diverse attività proposte. La soddisfazione dei bisogni essenziali e delle esigenze personali è garantita da una articolazione ordinata delle attività alberghiere ed assistenziali, che si alternano alle attività ricreative e di animazione partecipata.

ORE	DESCRIZIONE ATTIVITA'
7.00–8.30	**Risveglio, igiene personale e programmata**
8.00-9.15	**Colazione**
9.00-12.00	**Attività riabilitative e di animazione, visite mediche, attività libere**
12.00-14.00	**Pranzo**
14.00-15.00	**Riposo pomeridiano o attività libere**
15.00-16.00	**Igiene personale**
16.00 – 16.30	**Merenda**
14.00 -20.00	**Attività educative, riabilitative, visite mediche e consulenze specialistiche, attività libere**
18.30-20.00	**Cena**
20.00-22.00	**Messa a letto, igiene personale, visione programmi TV, svago**

Durante la notte il personale assistenziale e infermieristico vigila sul riposo degli Ospiti garantendo le necessarie movimentazioni previste dai protocolli, il cambio dei presidi e, in caso di necessità, l'attivazione della reperibilità medica attraverso i Medici di continuità assistenziale.

Informazioni generali per l'ingresso dell'Ospite

Le informazioni relative all'ingresso e alla permanenza nella RSA sono descritte, oltre che nella Carta dei Servizi, anche nel Regolamento interno, disponibili per la consultazione presso la struttura e il sito web e consegnati al momento della stipula del contratto.
Il familiare della persona interessata può contattare la RSA per ricevere informazioni sulla disponibilità del posto e sugli aspetti amministrativi, per essere orientato nell'attivazione del percorso di ammissione alla Residenza, per visitare la struttura.

Durante la permanenza della persona disabile nella R.S.A., la ASL competente è tenuta ad assicurare, in ogni caso, in favore degli ospiti della RSA i seguenti interventi di rilievo sanitario:

- ✓ assistenza medica generica;
- ✓ assistenza medica specialistica;
- ✓ fornitura farmaci;

- ✓ fornitura di presidi sanitari.

Orari e modalità di accesso

Casa Melissa si connota come struttura "aperta" e, pertanto, le visite dei familiari e dei conoscenti sono auspicabili e attese. I parenti e i visitatori accedono alla RSA senza particolari vincoli di orari (ad eccezione di situazioni che ne limitino la possibilità). L'accesso ai moduli di degenza è garantito nel rispetto della privacy. Il personale, collaborando con i visitatori, riesce ad armonizzare questo libero accesso con il rigore dei momenti della visita medica, dell'igiene personale, del pasto e del riposo.

Per garantire, in ogni caso, che l'accesso dei visitatori non arrechi disturbo alla tranquillità, al riposo degli ospiti e alla loro privacy e non si determinino interferenze con le attività mediche e assistenziali, l'accesso ai moduli di degenza è indicato, orientativamente, nelle fasce orarie 10.00 - 12.00; 16.00 -20.00.

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli ospiti possono frequentare la RSA al di fuori dell'orario di visita, previa comunicazione al Responsabile Sanitario (le visite al di fuori dell'orario di funzionamento della ns reception devono essere autorizzate).

Ammissioni/Dimissioni/Lista d'Attesa

L'ammissione presso la struttura avviene con preventiva autorizzazione rilasciata dalla Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) del Distretto Socio Sanitario (DSS) di residenza del paziente, previa redazione del PAI, su prescrizione-proposta delle seguenti figure sanitarie:

- ✓ medico di Medicina Generale;
- ✓ medico dell'Unità Operativa ospedaliera per acuti o di Riabilitazione e Lungodegenza che dimette il paziente;
- ✓ per trasferimento da struttura di post-acuzie o dagli ospedali di comunità o da altra struttura territoriale di diverso livello assistenziale con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS ove ha residenza il paziente su prescrizione-proposta del MMG.

Qualora il familiare del potenziale ospite di Casa Melissa, contatti prima l'Assistente Sociale della Struttura, verrà orientato dallo stesso nel percorso di ingresso alla residenza previa domanda da presentare alla Porta Unica d'Accesso del Distretto Socio-Sanitario (PUA) competente per territorio. Il Coordinatore Socio-Sanitario della PUA del Distretto convoca l'Unità di Valutazione Multidimensionale che, esaminata la domanda, effettua la valutazione del caso, si pronuncia sull'appropriatezza della richiesta e cura l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato, autorizzando l'ingresso.

Il Responsabile Sanitario della struttura acquisisce l'autorizzazione all'ingresso del potenziale Ospite e inserisce il nominativo all'interno di una lista di attesa costruita sul criterio dell'ordine cronologico di arrivo. Nel momento in cui si rende disponibile un posto la RSA comunica agli uffici competenti la proposta di inserimento del nominativo che risulta nella lista di attesa. La proposta può essere accolta dalla ASL competente o da essa eccepita, per ragioni di urgenza previste dalla normativa vigente.

Le dimissioni dell'ospite della RSA avvengono previa valutazione della competente Unità di Valutazione Multidimensionale.

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

Con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità del servizio erogato, abbiamo individuato alcuni aspetti fondamentali per garantirne il raggiungimento.

Standard di qualità

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte della persona che fa l'esperienza concreta di quel servizio. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto «indicativo» di un fattore di qualità.

Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio. Essi rappresentano un punto di riferimento sia per gli Ospiti, sia per gli operatori e servono a valutare e orientare le azioni da intraprendere.

La determinazione degli standard impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini. (D.P.C.M. 19 maggio 1995)

Fattore di qualità	Fattore di qualità	Standard di qualità	Modalità di rilevazione
Partecipazione dell'assistito alla definizione di aree potenzialmente migliorabili attraverso reclami e suggerimenti	Numero di reclami a cui si è risposto/numero dei reclami pervenuti.	100%	Analisi dei Reclami
Soddisfazione riguardo aspetti organizzativi	N. risposte positive/n. tot. Domande	85%	Analisi questionario soddisfazione
Soddisfazione riguardo aspetti relazionali	N. risposte positive/n. tot. Domande	85%	Analisi questionario soddisfazione
Qualità del servizio offerto percepita all'esterno della struttura	n. richieste di accesso	Almeno 20 ogni anno	Scheda contatto

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

La Direzione Sanitaria della Struttura, in collaborazione con il personale della RSA, al fine di garantire l'informazione e la partecipazione degli utenti e la trasparenza nell'erogazione dei servizi, effettua delle indagini di valutazione della qualità percepita, i cui risultati, utili al miglioramento del servizio, vengono condivisi e pubblicizzati periodicamente. E' previsto anche l'ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità del servizio espressi dai cittadini direttamente o tramite le associazioni di volontariato che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

La Direzione ha inoltre definito una specifica procedura per la raccolta e la gestione dei reclami, in qualunque forma essi siano presentati:

- ✓ predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- ✓ registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;
- ✓ previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni;

Ogni Ospite o suo famigliare può sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati dall'utente (Ospite o suo famigliare) per posta elettronica all'indirizzo reception@residenzamesagne.it oppure consegnati in forma scritta presso il Ricevimento, tutti i giorni dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00 o imbucati nell'apposita cassetta sita all'ingresso della RSA.

La Direzione si impegna a formulare le necessarie risposte e a tenere in considerazione i suggerimenti e le osservazioni.

Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

Relazione sullo stato degli standard

La RSA garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e adeguando i fattori e gli standard di qualità.

Indagini sulla soddisfazione

La RSA garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Ospiti o loro familiari e degli operatori, promuovendo metodi di ricerca integrati quantitativi (questionari) e qualitativi (interviste in profondità, focus group, ecc.), oltre che l'analisi dei reclami e le osservazioni dirette. Il materiale, raccolto periodicamente e analizzato, viene interpretato dalla Direzione Sanitaria, costituendo una fonte di conoscenza pubblica finalizzata all'adeguamento organizzativo e all'attivazione di specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

Documentazione sanitaria

La documentazione può essere richiesta presso il Servizio Accettazione compilando l'apposito modulo di richiesta.

Copia della documentazione sociosanitaria è rilasciata, agli aventi diritto, entro 7 giorni dal ricevimento della domanda; eventuali integrazioni alla documentazione saranno rilasciate entro 30 giorni dal ricevimento della domanda. Il rilascio della documentazione non prevede costi aggiuntivi.

ALLEGATO A – RETTE E PREZZI SERVIZI EXTRA

RETTE RSA DISABILI "CASA MELISSA"	
Retta giornaliera per il soggiorno:	
Stanza doppia: € 35,20/die	
Stanza doppia: € 35,20/die	

PREZZI SERVIZI/PRESTAZIONI EXTRA RETTA					
LAVANDERIA	**Prezzo**	**SERVIZI VARI**	**Prezzo**	**SEDUTA DI FISIOTERAPIA**	**Prezzo**
Ticket mensile	€ 90,00 oltre Iva come da norme in vigore			n. 1 seduta	€ 30,00 + IVA

PRANZI EXTRA
Pranzo per Parenti e Amici € 11,00 oltre IVA come da norme in vigore.

ALLEGATO B - LA PERSONA FRAGILE AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI

La persona ha il diritto:	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona fragile, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona fragile, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona fragile di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare la persona fragile fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito alla persona malata il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti della persona in condizioni di fragilità ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno dei soggetti fragili.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

ALLEGATO C - LA CONVENZIONE DELLE NAZIONI UNITE SUI DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ

All'interno documento delle Nazioni Unite, realizzato con il contributo della Commissione europea, in occasione del 2007 - Anno europeo delle pari opportunità per tutti- , è presente un articolo dedicato specificatamente al diritto alla Salute:

Articolo 25

Salute

Gli Stati Parti riconoscono che le persone con disabilità hanno il diritto di godere del migliore stato di salute possibile, senza discriminazioni fondate sulla disabilità. Gli Stati Parti adottano tutte le misure adeguate a garantire loro l'accesso a servizi sanitari che tengano conto delle specifiche differenze di genere, inclusi i servizi di riabilitazione. In particolare, gli Stati Parti devono:

(a) fornire alle persone con disabilità servizi sanitari gratuiti o a costi accessibili, che coprano la stessa varietà e che siano della stessa qualità dei servizi e programmi sanitari forniti alle altre persone, compresi i servizi sanitari nella sfera della salute sessuale e riproduttiva e i programmi di salute pubblica destinati alla popolazione;

(b) fornire alle persone con disabilità i servizi sanitari di cui hanno necessità proprio in ragione delle loro disabilità, compresi i servizi di diagnosi precoce e di intervento d'urgenza, e i servizi destinati a ridurre al minimo ed a prevenire ulteriori disabilità, segnatamente tra i minori e gli anziani;

(c) fornire questi servizi sanitari alle persone con disabilità il più vicino possibile alle proprie comunità, comprese le aree rurali;

(d) richiedere agli specialisti sanitari di prestare alle persone con disabilità cure della medesima qualità di quelle fornite agli altri, in particolare ottenendo il consenso libero e informato della persona con disabilità coinvolta, accrescendo, tra l'altro, la conoscenza dei diritti umani,

della dignità, dell'autonomia, e dei bisogni delle persone con disabilità attraverso la formazione e l'adozione di regole deontologiche nel campo della sanità pubblica e privata;

(e) vietare nel settore delle assicurazioni le discriminazioni a danno delle persone con disabilità, le quali devono poter ottenere, a condizioni eque e ragionevoli, un'assicurazione per malattia e, nei paesi nei quali sia consentito dalla legislazione nazionale, un'assicurazione sulla vita;

(f) prevenire il rifiuto discriminatorio di assistenza medica o di prestazione di cure e servizi sanitari o di cibo e liquidi in ragione della disabilità.