



RSA REGINA s.r.l.
Società Unipersonale

RSA REGINA

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Via Pomerio 3 - 38062 ARCO (TN)
Tel.0464 586100

www.reginaarco.it - e-mail: info@rsaregina.it

CARTA DEI SERVIZI

(DL. del 12.05.95 n° 163 - DPCM 19.05.95)

Edizione 2026



INDICE

<i>La Carta dei Servizi</i>	4
Definizione	4
Missione della Struttura.....	4
Contatti	5
Politiche e Valori	6
Modalità di accesso alle informazioni	7
Personale della struttura	7
Volontariato	7
Tutela dei dati personali	8
Consenso informato	8
Codice Etico	9
Richiesta di Copia di Cartella Sanitaria.....	9
La Residenza Sanitaria Assistenziale	10
<i>La struttura</i>	11
RSA Regina	11
Giornata tipo in RSA	11
<i>Ammissione</i>	13
Documentazione da presentare in originale per l'ingresso.....	13
<i>Il Servizio sanitario</i>	14
Organizzazione	14
Servizio Sanitario	14
Servizio Assistenziale	15
Servizio Fisioterapia	16
Servizio Animazione	16
Assistenza psicologica	16
<i>Il servizio alberghiero</i>	17
Servizio Ristorazione	17
Comfort alberghiero.....	17
Servizio Lavanderia.....	17
Servizi Accettazione e Amministrativi.....	18
Retta Alberghiera	18
Servizio Religioso	20
Servizio di Manutenzione	20
Servizio Trasporto.....	20
Altri Comfort.....	20
<i>Dimissione</i>	21
<i>Indicatori e Standard di Qualità</i>	22
Customer Satisfaction e reclami	24



RSA REGINA s.r.l.
Società Unipersonale

Gentile Residente,

lo Staff della RSA Regina Le dà il benvenuto in questa Struttura Socio-Sanitaria: Residenza Sanitaria Assistenziale “Regina”, unitamente all’augurio di sentire beneficio fisico, morale e spirituale nel tempo che trascorrerà con noi.

E’ nostro desiderio che il Residente trovi in questa Casa un ambiente sereno, umano, familiare nella relazione con i collaboratori che qui operano e tutte le altre persone con le quali, in modi differenti, si trova ad interagire. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità.

La Carta dei Servizi desidera offrirLe alcune informazioni per aiutarLa a conoscere meglio la Struttura, la nostra organizzazione, la qualità dei servizi offerti, l’impegno al miglioramento continuo, la garanzia nell’erogazione dei servizi in modo sicuro, efficace ed efficiente, le modalità per misurare il livello di soddisfazione dell’Utente.

Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l’obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

L’Amministratore Unico
Antonella Guarnati



La Carta dei Servizi

Definizione

La Carta dei Servizi costituisce il documento di presentazione delle attività che vengono svolte in Struttura e costituisce una guida per la conoscenza delle tipologie e delle caratteristiche dei singoli servizi offerti, dei percorsi per accedervi e per l'indicazione delle modalità di svolgimento dei rapporti che si instaurano all'interno e con l'esterno della Struttura.

La presente Carta dei Servizi, facendo parte di un programma di crescita e sviluppo continuo, sarà periodicamente aggiornata anche sulla base dei suggerimenti e delle proposte di modifica ed integrazione che gli Utenti e gli stessi operatori sono invitati a proporci.

Missione della Struttura

La RSA Regina ha come mission:

- 1) garantire l'accoglienza di persone non autosufficienti che necessitano di trattamenti ed assistenza continui e non possono essere assistite a domicilio;
- 2) prendersi cura delle persone fragili tutelandone la dignità, la qualità della vita, la libertà e l'autonomia, rispettandone i ritmi di vita abituali;
- 3) mantenere e/o migliorare le capacità funzionali, comportamentali, cognitive, affettive-relazionali in coerenza con il Piano assistenziale individualizzato (PAI) elaborato dall'équipe multidisciplinare con l'apporto e la condivisione della persona e della famiglia, attraverso un'assistenza qualificata e personalizzata;
- 4) superamento dell'utilizzo di contenzioni fisiche e farmacologiche attraverso strategie organizzative strutturate, quali formazione continua e attrezzature dedicate;
- 5) far conoscere ai familiari il livello di assistenza garantito, la loro partecipazione all'organizzazione ed alla valutazione delle attività erogate;
- 6) assistere la persona e la famiglia in fase avanzata di malattia e di fine vita;
- 7) promuovere l'integrazione con la comunità, facilitando la partecipazione degli utenti alla vita comunitaria, anche attraverso la valorizzazione della presenza dei volontari;
- 8) collaborare al funzionamento ed al rafforzamento della rete dei servizi presenti sul territorio.



RSA REGINA s.r.l.
Società Unipersonale

L'attuazione della propria Mission si traduce quotidianamente nell'erogazione del servizio nell'ambito della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) per persone anziane non autosufficienti secondo i principi di competenza, professionalità ed umanità.

Contatti

Centralino:

tel. +39 0464 586100

mail: info@rsaregina.it

Ufficio Accettazione:

mail: accettazione@rsaregina.it

Ufficio Amministrativo:

mail: amministrazione@rsaregina.it

pec: rsaregina@pec.it



Politiche e Valori

L'attività che complessivamente si sviluppa nella Struttura si fonda su principi di:

- ◇ rispetto e valorizzazione della dignità della persona in ogni sua condizione e, quindi, eguaglianza ed imparzialità, senza discriminazione alcuna (lingua, religione, opinione politica, ...);
- ◇ efficacia ed efficienza del servizio nella realizzazione dei fini di recupero funzionale e umano della persona;
- ◇ ascolto attivo della persona attraverso il coinvolgimento dei Residenti e loro familiari mediante l'apporto di suggerimenti, valutazioni e giudizi di qualità;
- ◇ valorizzazione delle risorse umane interne attraverso la partecipazione alla vita della Struttura, ai piani di sviluppo del servizio, alla definizione e realizzazione degli obiettivi;
- ◇ sicurezza del personale attraverso l'implementazione di un sistema atto a prevenire infortuni ed incidenti;
- ◇ formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.
- ◇ fiducia: agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Residente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;



Modalità di accesso alle informazioni

L'organizzazione assicura a tutte le persone residenti le necessarie informazioni sul loro stato di salute e sulla necessità - opportunità di eventuali accertamenti e/o terapie, secondo le seguenti modalità:

- ◇ colloqui diretti con il Residente in occasione di ogni visita da parte del medico, della coordinatrice dei servizi o degli infermieri;
- ◇ incontri con i parenti, qualora essi lo richiedano o quando subentri una problematica nuova;
- ◇ rilascio di certificati medici dietro motivata ed autorizzata richiesta;
- ◇ lettera di dimissione che riporta tutte le problematiche cliniche, gli accertamenti e le terapie eseguite e consigliate, garantendo così una continuità assistenziale.
- ◇ medico: per la presenza del medico in struttura e sua disponibilità per colloquio con i parenti e/o referenti dei residenti si rimanda all'orario esposto nei pressi dell'Infermeria.
- ◇ coordinatrice dei servizi: disponibile in Struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00.

I colloqui dei parenti con il medico della RSA sono su appuntamento e vengono fissati dall'infermiere di reparto al numero di telefono 0464 586100.

Personale della struttura

Il personale dipendente o convenzionato che presta assistenza professionale ai Residenti possiede i titoli e/o requisiti previsti dalla legge per l'esercizio delle rispettive funzioni, nonché i crediti che garantiscono il costante aggiornamento.

Il personale è riconoscibile dalla divisa indossata secondo le direttive della Struttura sulla quale è riportato il nominativo e l'indicazione della qualifica professionale.

Eventuali inadempienze o non corretto comportamento del personale vanno segnalate alla direzione sanitaria e/o direzione amministrativa secondo competenza od opportunità.

Volontariato

All'interno della RSA è presente un gruppo di volontari organizzati (aderenti ad associazioni di volontariato locale) che collabora con professionalità e "cuore" primariamente con il Servizio di Animazione, di Fisioterapia e nei Servizi diretti alla persona. Opera con una presenza costante e gratuita a sostegno della Persona Residente instaurando una relazione interpersonale di grande valenza nel progetto terapeutico individuale (stimolo alla parola, al dialogo, al confronto con una realtà esterna e affiancamento pratico nelle attività di vita quotidiana: nella deambulazione, nella compagnia alla persona sola, nel conforto spirituale, ecc.).

Preziosa risorsa e sostegno indispensabile alla vita della RSA; ai singoli volontari va un ringraziamento speciale della Direzione per il loro prezioso dono a favore dei nostri cari.



Tutela dei dati personali

Il Reg UE 679/2016 all'articolo 9 "Trattamento di categorie particolari di dati personali" prevede che:

1. È vietato trattare dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.
2. Il paragrafo 1 non si applica se si verifica uno dei seguenti casi:
 - a) l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per una o più finalità specifiche, salvo nei casi in cui il diritto dell'Unione o degli Stati membri dispone che l'interessato non possa revocare il divieto di cui al paragrafo 1;

Nel rispetto della normativa le generalità dei residenti non vengono pubblicizzate per cui, salvo espresso consenso dell'interessato, neppure l'addetta all'accettazione può fornire ai visitatori informazioni sui residenti presenti.

Le generalità vengono utilizzate per raccogliere le informazioni necessarie alla regolarizzazione dei rapporti sanitari-assistenziali e contabili. Le informazioni connesse allo stato di salute sono contenute nella cartella sanitaria ed assistenziale informatizzata, protetta da password personalizzate e nella cartella cartacea che, protetta e custodita in appositi spazi, è messa a disposizione del personale autorizzato solo quando necessario, per l'attuazione del piano di intervento terapeutico personalizzato al residente.

Nella cartella sanitaria viene custodito anche il documento rilasciato dal residente che esprime il "consenso informato" per l'effettuazione di quelle cure che prevedono tale esigenza.

Il documento rilasciato al residente, che esprime il consenso al trattamento dei dati personali viene custodito in ufficio accettazione.

Consenso informato

I residenti hanno diritto di essere messi a conoscenza sul loro stato di salute e sui trattamenti che potrebbero essere confacenti al loro caso. L'informazione deve essere adeguata perché sia intelligibile alla persona e completa per quanto riguarda i possibili benefici, i rischi e la prognosi.

Il consenso al trattamento proposto va espresso esclusivamente dal Residente destinatario dell'atto medico o, se interdetto od inabilitato, dal suo legale rappresentante.

Con atto scritto il residente può esprimere la volontà che altre persone non vengano informate sulla sua situazione clinica.



Codice Etico

RSA Regina s.r.l. ha adottato il Codice Etico dove sono dichiarati quali sono i suoi diritti, doveri e responsabilità nei confronti dei propri dipendenti, fornitori, utenti, Pubblica Amministrazione, ecc.

Lo scopo di tale documento è quello di stabilire quali comportamenti sono vietati e quali permessi e di prevenire quelli irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'Ente stesso. Il Codice introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dei propri dirigenti, collaboratori, dipendenti e anche fornitori aspirando ad una sempre maggiore qualità e serietà dei servizi.

Richiesta di Copia di Cartella Sanitaria

La Cartella Sanitaria viene rilasciata in copia autenticata alla persona interessata (il Residente oppure soggetti terzi) a seguito di specifica richiesta con firma semplice su apposita modulistica reperibile presso l'Ufficio Accettazione.

Nel caso di persona con grave infermità la richiesta può essere formulata da un tutore o familiare.

La copia della Cartella Sanitaria, in caso di ritiro a mano, è gratuita per il Residente o per l'Amministratore di sostegno, mentre per soggetti terzi ha un costo di € 25.00.

L'invio della copia della Cartella Sanitaria tramite corriere espresso costa € 50.00. Il richiedente dovrà provvedere al pagamento dell'importo preferibilmente al momento della richiesta od al momento del ritiro presso l'Ufficio Accettazione.



La Residenza Sanitaria Assistenziale

TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	Assistenza e cura alla persona di tipo residenziale, socioassistenziale
DESTINATARI	Persone anziane non autosufficienti: - residenti in provincia di Trento ed inseriti nell'elenco dinamico dell'U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare) del Distretto sanitario di appartenenza.
CAPACITA' RICETTIVA	61 posti disponibili al I piano del blocco centrale, così suddivisi: <ul style="list-style-type: none">• n. 26 stanze doppie• n. 9 stanze singole
ORARIO VISITE	Tutti i giorni <ul style="list-style-type: none">• dalle 09.30 alle 11.30• dalle 15.30 alle 18.00
	È permesso l'accesso in stanza ad un visitatore per ogni residente tutti i giorni: <ul style="list-style-type: none">• dalle 09.30 alle 11.30• dalle 15.30 alle 18.00



La struttura

RSA Regina

Nata come Casa di Cura Privata “Sacra Famiglia” nel 1984 è sempre stata gestita direttamente dalle Suore dell’Istituto Piccole Suore della Sacra Famiglia fino al 2022.

RSA Regina è autorizzata per 61 posti letto

La struttura risulta priva di barriere architettoniche.

Ogni stanza è dotata di un bagno-doccia riservato, idoneo anche per portatori di handicap.

Ogni posto letto dispone di un proprio testa-letto completo di luci, prese gas-medicali, prese elettriche e campanello per chiamate d’emergenza.

Ogni Residente ha a disposizione un comodino, una poltroncina, un armadio ed un tavolino che può essere utilizzato per la consumazione dei pasti in camera.

Se opportuno, su indicazione del medico, il letto può essere integrato con un materasso antidecubito.

Le stanze dispongono di apparecchio televisivo.

Agli utenti è inoltre permesso portare e trattenere in stanza piccoli elementi di arredo, beni e valori personali a condizione che gli stessi non siano di disturbo per le persone conviventi e non contrastino le condizioni d’igiene e sicurezza, questo per alleggerire il trasferimento nella RSA e far sentire il Residente a casa propria.

Nelle singole stanze è attivata una protezione antincendio che prevede la chiusura automatica delle porte in presenza di fumo oltre ad un sistema di interfono che consente di interloquire a distanza con gli operatori della Struttura.

Idonee porte antifumo separano i vari reparti e settori.

All’interno della Struttura è vietato fumare

Nel piano è presente un’infermeria, sale polivalenti, una cucinetta, un bagno clinico adeguatamente attrezzato ed i locali per la biancheria.

Giornata tipo in RSA

L’organizzazione della giornata e delle attività considera il residente sempre al centro di ogni azione in un clima di rispetto della propria dignità, favorendo un ambiente familiare dove si possa sentire accolto e compreso nei suoi bisogni, rispettandone le esigenze e le tempistiche, assecondandone le abitudini:

- alle ore 06.30 inizia il risveglio mattutino, a seconda delle esigenze di riposo di ogni residente, che coincide con il momento di cura e igiene della persona, pianificata secondo il progetto assistenziale individualizzato;
- dalle ore 07.00 alle ore 09.30 viene servita la colazione;
- dopo la colazione vengono proposte le attività riabilitative e/o ricreative; durante la mattinata vengono servite bevande calde e/o fredde per una corretta idratazione.



RSA REGINA s.r.l.
Società Unipersonale

- dalle ore 11.15 viene servito il pranzo e dopo questo chi lo desidera o ne ha necessità può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano;
- dalle ore 14.00 viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o ricreative;
- alle ore 18.15 viene servita la cena;
- dalle ore 19.00, terminata la cena, c'è la possibilità di vedere la TV, mentre per i Residenti non autosufficienti inizia la preparazione al riposo notturno.

I Residenti possono uscire dalla struttura, accompagnati da un familiare o da persona autorizzata, previa comunicazione all'infermiera di reparto.

La Struttura è aperta a qualsiasi tipo di culto o religione

La domenica mattina alle ore 10.00 i Residenti possono partecipare, accompagnati, alla S. Messa.

Il mercoledì pomeriggio nella sala animazione viene recitato il Rosario.



Ammissione

La domanda di inserimento all'interno della Struttura deve essere effettuata dalla persona interessata o dal familiare all'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) del distretto sanitario di competenza.

L'UVM, valutata la presenza dei requisiti per l'accesso al servizio ed in base alla disponibilità di posti liberi, segnalerà il nominativo della persona alla Struttura.

La segreteria dell'RSA contatta quindi i familiari della persona segnalata dal distretto per un primo incontro in cui raccogliere la documentazione e le informazioni di carattere sociosanitario, definire gli accordi contrattuali e concordare i tempi di ingresso.

Se si desidera spostare l'ingresso di qualche giorno dovrà essere versata la retta di prenotazione del posto letto che comprende le quote sanitarie base.

Documentazione da presentare in originale per l'ingresso

- ◇ carta d'identità del Residente in corso di validità
- ◇ codice fiscale
- ◇ tessera sanitaria ed eventuale documento di esenzione ticket;
- ◇ documentazione sanitaria in possesso e terapia in atto compilata dal medico curante o risultante da eventuale lettera di dimissione ospedaliera;
- ◇ certificato di accertamento sanitario dell'invalidità civile.

Al Residente accolto viene assegnato un posto letto tenendo conto della sua situazione patologica e fisica e della tipologia dell'utenza già presente.

Al momento dell'ingresso vengono raccolte le informazioni necessarie dal personale preposto per:

- la compilazione della cartella sanitaria-assistenziale,
- l'organizzazione delle attività sanitarie e di assistenza,
- la definizione della dieta,
- la compilazione della cartella di Ammissione Amministrativa (composta da: domanda di accoglimento, informativa privacy, documentazione personale e rapporti con enti comunali)



Ad ogni nuovo ingresso si attiva una fase di osservazione da parte di tutti i professionisti che entrano in contatto con il Residente al fine di concordare, durante l'incontro dell'Unità Operativa Interna (U.O.I.) effettuato entro 21 giorni, il Piano Assistenziale Individuale ed il Progetto Individualizzato con relativi obiettivi e tempi di verifica.

Il Coordinatore dei Servizi rende partecipi i familiari del Piano Assistenziale e del Progetto.

Il Servizio sanitario

Organizzazione

L'erogazione del servizio avviene attraverso la sinergia di diverse figure professionali che, a vario titolo, operano all'interno della Struttura.

Tutto il personale è munito di cartellino di riconoscimento riportante cognome, nome e qualifica per permettere il riconoscimento.

L'abbigliamento del personale si diversifica in base alla mansione:

MEDICO	Camice bianco
COORDINATORE DEI SERVIZI	Pantalone bianco + casacca bianca con profilo bluette
INFERMIERI	Pantalone bianco + casacca bianca
OPERATORI ADDETTI ALL'ASSISTENZA	Pantalone bianco + casacca verde acqua
ANIMATORI	Pantalone bianco + casacca arancione
FISIOTERAPISTI	Pantalone bianco + t-shirt
ADDETTI ACCETTAZIONE	In borghese
MANUTENTORI	Pantalone blu + felpa blu

Servizio Sanitario

Il Servizio di RSA viene supervisionato dal Coordinatore Sanitario e dal Coordinatore dei Servizi.

Il Servizio Sanitario è garantito dalla presenza del medico e degli infermieri. Le due figure lavorano in stretta collaborazione e nel rispetto dei principi della pari dignità professionale.



ORARI DI PRESENZA

Il Servizio Sanitario ha in carico l'analisi dei bisogni sociosanitari dei Residenti,

Coordinatore Sanitario	In servizio per 4 h settimanali.
Coordinatore dei Servizi	In servizio per 36 h settimanali.
Medico	In servizio, dal lunedì al venerdì, per complessive 12 h settimanali. È comunque garantita la reperibilità del Medico fino alle 20.00. Dopo le h 20.00, e nei giorni di sabato, domenica e festivi, in caso di emergenza, si fa riferimento al servizio di Guardia Medica territoriale.
Medici Specialisti	Per tutte le specialità il servizio è assicurato dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.
Infermieri	La presenza degli infermieri è garantita 24 h su 24.

L'attivazione degli interventi definiti nel progetto terapeutico assistenziale riabilitativo personalizzato elaborato al momento dell'accesso, il monitoraggio degli stessi e la verifica dell'efficacia. Il residente e/o i famigliari sono coinvolti nella definizione di tale progetto sia nella valutazione dei bisogni che nell'espressione delle abitudini e preferenze.

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 delle libertà della persona.

È inoltre compito del personale sanitario la gestione delle emergenze.

La presenza delle varie figure professionali è garantita nel rispetto delle direttive previste dalla P.A.T. -Provincia Autonoma di Trento.

Servizio Assistenziale

Il Servizio Assistenziale è garantito dalla presenza degli operatori (OSS/OSA/OTA/Ausiliari).

Il Servizio Assistenziale garantisce la soddisfazione dei bisogni del Residente, primari e non, laddove la persona non sia in grado di provvedervi autonomamente.

ORARI DI PRESENZA

La presenza degli operatori è garantita 24 h su 24 nel rispetto delle Direttive previste dalla P.A.T.



Servizio Fisioterapia

I fisioterapisti, presenti nella Struttura, forniscono sia trattamenti individuali che di gruppo in base alle segnalazioni dell'Unità Operativa Interna, concordandoli con il Medico e il Coordinatore dei Servizi.

ORARI DI PRESENZA

I fisioterapisti sono presenti sia al mattino che al pomeriggio dal lunedì al venerdì nel rispetto delle Direttive previste dalla P.A.T.

Servizio Animazione

Il servizio:

- attua iniziative ludico-ricreative e culturali al fine di mantenere e favorire gli interessi dei singoli Residenti e del gruppo, attraverso attività e lavori manuali diversificati.
- mantiene i rapporti sociali tra le persone residenti, le famiglie, la rete amicale e la comunità territoriale di appartenenza;
- mantiene e potenzia le abilità residue nelle attività della vita quotidiana in stretta integrazione con le attività riabilitative ed assistenziali.
- collabora nella rilevazione dei bisogni relazionali del residente, delle potenzialità residue;
- individua strategie di risposta all'interno di quanto previsto dai PAI;
- programma ed attua interventi socio-culturali-ricreativi individuali o di gruppo;
- coordina gli operatori e volontari addetti al servizio.

Eventuali interventi individualizzati sono attivati su segnalazione dell'Unità Operativa Interna.

ORARI DI PRESENZA

Gli Animatori sono presenti sia al mattino che nel pomeriggio dal lunedì al venerdì nel rispetto delle Direttive previste dalla P.A.T.

Assistenza psicologica

L'assistenza psicologica è assicurata da liberi professionisti.

L'attività si configura in:

- supervisione e supporto all'equipe
- supporto ai residenti e ai familiari
- supporto emotivo del personale (rischio burnout) anche attraverso incontri
- individuali.



Il servizio alberghiero

Servizio Ristorazione

Il servizio si articola in cinque distinti momenti: colazione, pranzo, merenda, cena e bevande serali.

Colazione dalle ore 06.30	Pranzo ore 11.15 - 11.45
Merenda dalle ore 14.00	Cena ore 18.15- 18.45

Le bevande serali vengono servite su richiesta del Residente.

Il menù è diversificato per stagione invernale ed estiva ed è verificato dal dietista della Ditta che ha in appalto il servizio ristorazione.

Il menù settimanale viene esposto nella sala dedicata.

L'infermiere provvede a verificare le esigenze di ogni residente e sono previste diete personalizzate nel rispetto del gradimento e di eventuali patologie.

I pasti possono essere consumati nella sala polivalente o con vassoi nelle stanze o, se necessario, al letto del Residente.

Comfort alberghiero

- Pulizia quotidiana di tutti i locali
- Pulizia quotidiana delle stanze di degenza con relativi servizi
- impianto centralizzato per aria condizionata in tutte le stanze
- impianto per il ricambio d'aria in tutte le stanze
- impianto centralizzato antincendio
- impianto di riscaldamento centralizzato
- WI-FI
- Possibilità di sistemazione alberghiera personalizzata
- Sala lettura e relax
- Sala conversazione e giochi di società
- Intrattenimenti musicali

Servizio Lavanderia

Biancheria Piana

Il lavaggio della biancheria piana è affidato in appalto ad una lavanderia industriale esterna (lenzuola, federe, copriletti, spugne, divise, coprimaterassi, tovagliato, ecc.).



Biancheria personale del Residente

All'ingresso del Residente, tutto il suo corredo viene contrassegnato dal personale della Struttura, con costi a carico dello stesso, in modo da identificarlo in maniera univoca. Il lavaggio di tutto il vestiario dei Residenti è affidato in appalto ad una ditta esterna. Il personale del Servizio Guardaroba provvede alla cura dei capi (piccoli rammendi, bottoni, ecc..) e tiene aggiornato l'inventario della biancheria personale dei Residenti.

Servizi Accettazione e Amministrativi

- Il servizio di portineria, centralino, informazioni è gestito dalla Portineria della Casa di Cura Regina
- **Ufficio Accettazione:** coordina tutte le attività amministrative relative al Residente per tutta la durata della permanenza in RSA: ammissione, inserimento, uscite temporanee, dimissione;
- **Ufficio Personale** gestisce tutte le attività relative al personale dipendente e collaboratori esterni;
- **Ufficio Amministrativo** gestisce tutte le attività necessarie al buon funzionamento amministrativo.

Orario apertura ufficio accettazione: dal lunedì al venerdì: 8.00 -13.00.

Retta Alberghiera

L'organizzazione amministrativa della struttura prevede il versamento di una retta alberghiera mensile anticipata calcolata moltiplicando l'importo della retta giornaliera, stabilita annualmente dall'Amministrazione, per i giorni dell'anno e dividendo il valore per 12.

Nel caso di entrate o uscite nel corso del mese, l'importo verrà calcolato rapportando la retta giornaliera al numero delle giornate usufruite.

In caso di assenze dalla R.S.A. superiori a 7 giorni (ricoveri ospedalieri, ospitalità temporanea presso parenti, ...) è previsto un rimborso pari al 20% della retta giornaliera (a partire dall'ottavo giorno).

La retta alberghiera comprende i seguenti servizi e prestazioni:

- Servizio Ristorazione
- Servizio Igiene ambientale
- Servizio Lavanderia per biancheria piana e biancheria personale
- Servizio Parrucchiera per il taglio capelli.

Prestazioni aggiuntive a pagamento:

- Servizio Parrucchiera per la piega capelli



Rette e tariffe

	R.S.A. pl convenzionati APSS	R.S.A. pl autorizzati
Retta alberghiera base a carico residente *	€ 52,50	
Retta di prenotazione posto letto **	€ 120,00	
Retta mantenimento posto letto Sconto 20% sulla retta giornaliera a partire dall'ottavo giorno di assenza per ricovero ospedaliero o rientro temporaneo in famiglia	€ 42,00	
Retta giornaliera solventi escluso lavaggio biancheria e fornitura farmaci.		135,00

* La retta alberghiera comprende i seguenti servizi e prestazioni:

- Servizio Ristorazione;
- Servizio Igiene ambientale;
- Servizio Lavanderia per biancheria piana e biancheria personale;
- Servizio Parrucchiera per il taglio.

* Qualora la famiglia desiderasse posticipare di qualche giorno l'inserimento della persona.

Per i posti letto convenzionati la retta decorre dal 2° giorno successivo alla chiamata da parte dell'Ente.

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE A PAGAMENTO

Parrucchiera Taglio (compreso nella retta) Piega	€ 0,00 € 15,00
Servizio etichettatura/inventario guardaroba residenti (una tantum all'ingresso)	€ 40,00



Servizio Religioso

La presenza domenicale del cappellano offre la possibilità di incontri personali e la celebrazione dei sacramenti.

Al Residente di religione diversa da quella Cattolica, è garantito il diritto di professare la propria fede.

ORARI DI PRESENZA

Celebrazione S. Messa	Domenica ore 10.00
Cappellano	Su richiesta in caso di necessità.

Servizio di Manutenzione

In struttura opera personale addetto alla manutenzione giornaliera della Struttura nei suoi spazi interni ed esterni. Riceve le segnalazioni di guasti, o richiesta interventi, provenienti dai vari settori e provvede alla messa in sicurezza dei vari ambienti in caso di necessità.

Effettua ritiro e consegna di farmaci o altro materiale presso l'Azienda ospedaliera locale secondo le necessità della Struttura.

Per la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti elettrici, di riscaldamento e climatizzazione dell'aria, antincendio, idraulico, caldaia, ascensori, ecc. la struttura si avvale di ditte esterne specializzate.

Servizio Trasporto

Per qualsiasi esigenza che imponga l'utilizzo di ambulanza, la Struttura si avvale del servizio trasporto sanitario, secondo i criteri stabiliti dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari; in questo caso non sono previsti oneri a carico del Residente.

Altri Comfort

- **Distribuzione posta:** viene effettuata dall'Ufficio Accettazione, che valuta la possibilità di consegnarla direttamente al Residente oppure al familiare referente.
- **Televisione e videoproiezione:** tutte le stanze sono provviste di televisore. La sala polivalente è dotata di un impianto televisivo e di videoproiezione.
- **Giornali:** la RSA è abbonata a quotidiani a disposizione dei Residenti.
- **Parrucchiera:** Servizio attivo una volta alla settimana previa prenotazione presso l'Ufficio Accettazione.
- **Distributori automatici di bevande calde:** servizio presente ed affidato a ditta esterna che provvede alla gestione ed al costante rifornimento dei prodotti.
- **Bar:** servizio presente al piano terra della Struttura ed affidato a ditta esterna che provvede alla gestione.
- **Giardino:** la struttura offre la possibilità di utilizzare spazi esterni, giardino e cortili, per un tranquillo riposo o per passeggiate.
- **Terrazza:** è a disposizione dei residenti un'ampia terrazza attrezzata



Dimissione

La RSA prevede le seguenti modalità di dimissione:

- rientro a domicilio, che dovrà essere comunicato preventivamente al Coordinatore con un congruo preavviso.
- trasferimento presso altra RSA su disposizione dell'UVM distrettuale;
- decesso del Residente.

La RSA può effettuare spostamenti di stanza se richiesti dalla vita comunitaria o dalle mutate condizioni psicofisiche del Residente, informando il Residente ed i suoi familiari.



Indicatori e Standard di Qualità

PROCESSI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglimento ed inserimento	Personalizzazione ed Informazione sui servizi	Colloquio di preinserimento con il Residente e/o familiare	Effettuato possibilmente almeno un giorno prima dell'ingresso.
		Consegna Carta dei Servizi	Sempre
	Pianificazione assistenza e personalizzazione	Piano e Progetto di Assistenza Individualizzato	Valutazione multidisciplinare e redazione del Piano di Assistenza Individualizzato da parte dell'equipe della struttura con il coinvolgimento dei familiari del Residente mediante convocazione programmata.
		Tempistica	Effettuazione entro 21 giorni dall'ingresso del Residente.
Servizio sanitario	Assistenza medica da parte del personale della struttura	Presenza Medico	Almeno 12 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, nel rispetto dei parametri della Provincia Autonoma di Trento.
	Controllo dello stato di salute	Visita Medica Esami Ematochimici ECG	Ogni Residente viene sottoposto almeno una volta all'anno, ed ogni qualvolta se ne rilevi la necessità, ad esami ematochimici ed elettrocardiogramma e mensilmente a visita medica.
L'infermiere rileva settimanalmente, ed ogni qualvolta se ne rilevi la necessità, i parametri vitali, somministra le terapie, effettua la medicazione delle ferite, controlla le diete e coordina l'assistenza diretta alla persona			
Servizio di assistenza alla persona	Qualità della vita residenziale	Igiene personale	Ad ogni Residente non autosufficiente viene garantita quotidianamente l'igiene personale.
		Bagno assistito/Doccia o spugnatura	Per Residenti non autosufficienti viene effettuata una programmazione del bagno assistito/doccia, condizioni cliniche permettendo.
		Parrucchiera	Servizio gestito tramite appuntamento su segnalazione del personale assistenziale.



Servizio di assistenza alla persona	Qualità della vita residenziale	Alzata quotidiana	Ad ogni Residente non autosufficiente viene garantita almeno una alzata dal letto al giorno e posizionamento in poltrona o in carrozzina (condizione clinica ed esigenze personali permettendo).
		Prevenzione rischi da immobilizzazione	Per i Residenti, inseriti nel piano di prevenzione, viene garantita una movimentazione, come previsto dal piano individuale.
		Assistenza all'incontinenza	Viene garantito il controllo giornaliero degli ausili per l'incontinenza, non inferiore a 4 volte nelle 24 ore, per il Residente incontinente.
		Regolarità dell'alvo	Ad ogni Residente non autosufficiente viene rilevata quotidianamente l'avvenuta evacuazione e registrata in specifica documentazione.
Servizio Fisioterapia	Attività di Fisioterapia	Presenza in carico	Stimolazione alla deambulazione su valutazione medica e, se richiesta, fisiatrica.
		Deambulazione	Effettuazione ginnastica di gruppo con programmazione settimanale.
		Ginnastica di gruppo	Esposizione del programma settimanale.
Servizio ristorazione	Menù	Comunicazione	Esposizione del menù settimanale nella sala comune
		Scelta	Il menù del giorno, composto da primo piatto, secondo piatto, contorni e frutta, prevede delle variazioni per soddisfare il gradimento personale del Residente.
	Personalizzazione del menù	Dieta personalizzata	Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di problemi di deglutizione, masticazione o patologie particolari (diabete, ipertensione, obesità, nefropatia...).
Servizi generali e lavanderia	Camere	Servizio di igiene e pulizia ambientale	Effettuazione una volta al giorno, delle pulizie delle stanze, degli ambienti comuni, dei bagni e ogni qualvolta se ne presenti la necessità.
		Cambio biancheria piana	Cambio della biancheria del letto almeno una volta in settimana, salvo diversa necessità.
Servizio Animazione	Attività di Animazione	Feste a tema (compleanni, cori, ecc..)	Esposizione nella sala animazione delle locandine dei vari eventi programmati.
		Lettura quotidiano	Quotidianamente lettura notizie locali e non.



		Canti, giochi cognitivi, tombola, letture, film	Programmazione settimanale delle diverse attività con esposizione del programma.
		Uscite	Residenti vengono accompagnati, con l'aiuto dei volontari, per occasionali uscite in zona.
Servizio Qualità	Partecipazione al miglioramento del servizio	Gestione reclami/suggerimenti	Risposta e/o presa in carico entro un mese dalla segnalazione.
		Questionari di gradimento	Distribuzione annuale a Residenti e familiari del Questionario di gradimento; analisi dei dati raccolti al fine del miglioramento del servizio.

La RSA mette il Residente al centro della propria organizzazione e del proprio lavoro e si impegna a soddisfarne le necessità e offre un servizio attento e premuroso in relazione ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

Gli indicatori di Qualità vengono tenuti sotto controllo attraverso appositi strumenti e valutati dai Responsabili e dalla Direzione annualmente.

Customer Satisfaction e reclami

Ad ogni Residente della RSA e ai suoi familiari, viene consegnato annualmente un questionario, attraverso il quale viene rilevato il grado di soddisfazione circa la qualità dei servizi resi. Il questionario è anonimo e viene raccolto attraverso apposite bussole interne espressamente predisposte per la raccolta dei giudizi, dei suggerimenti e delle critiche degli utenti. Attraverso un'attenta analisi dei giudizi espressi dagli utenti, la Struttura periodicamente procede ad un autocontrollo e ad una verifica sulla qualità dei servizi, per un costante miglioramento secondo un programma annuale di obiettivi da raggiungere.

In un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, il reclamo costituisce un'opportunità e un valido strumento di ascolto dei diritti dell'utenza.

La Direzione ha predisposto un modulo presente nel reparto.

La persona che ritiene di dover segnalare un'osservazione o un qualsiasi disservizio, compila il modulo in ogni sua parte, descrivendo nel modo più chiaro possibile l'oggetto della segnalazione, la data, l'ora e il luogo ove il fatto si è verificato.

Il modulo va firmato ed imbucato nell'apposita bussola "questionari di gradimento" posta in reparto.

La Direzione si impegna a rispondere entro trenta giorni dalla data di ricezione del reclamo.