

Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa di Accoglienza Santa Caterina" Marciana – Elba	Manuale Qualità	Pag. 1 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

05.01

CARTA DEI SERVIZI

Numero Revisione	Motivo	Data	Firma Legale Rappresentante	Firma Responsabile Qualità
0	EMISSIONE	22/10/2018		
1	Aggiornamento contenuti	20/01/2020		
1	Verificazione	01/03/2020		
2	Verificazione e aggiornamento dei contenuti	11/11/2022		



<i>Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa di Accoglienza Santa Caterina" Marciana – Elba</i>	Manuale Qualità	Pag. 2 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

Residenza Sanitaria Assistenziale

“Casa di Accoglienza Santa Caterina”

Carta dei servizi

Redatto con il supporto di:

IRIS – Idee & Reti per l'Impresa Sociale
www.irisonline.it



Rev. 2
del 11/11/2022

Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa di Accoglienza Santa Caterina" Marciana – Elba	Manuale Qualità	Pag. 3 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

SOMMARIO

Perché la Carta dei Servizi	04
Chi siamo	04
RSA S. Caterina e la sua missione	04
Valori fondamentali	04
Descrizione della struttura	05
Servizi erogati	06
Struttura organizzativa	09
Dotazione organica	09
Giornata tipo	10
Corresponsione della retta	10
Strumento di partecipazione – ospite e famigliari	10
Come contattarci	10

Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa di Accoglienza Santa Caterina" Marciana – Elba	Manuale Qualità	Pag. 4 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La stesura della Carta dei Servizi rappresenta un'occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi offerti dalla RSA Casa di Accoglienza Santa Caterina

È uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

La Carta inoltre è un patto che si stipula con il cittadino/utente: è un impegno che garantisce trasparenza, chiarezza a chi eroga e a chi usufruisce del servizio.

La Carta dei Servizi viene consegnata ai Servizi inviati e agli ospiti e loro familiari ed è a disposizione di chiunque ne sia interessato presso la sede della Residenza.

CHI SIAMO

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa di Accoglienza Santa Caterina", nata nel 1984 è una casa filiale dipendente dalla Procura Generalizia della Congregazione delle Missionarie di S. Antonio M. Claret, ente giuridico con sede legale a Roma, Viale delle Mura Gianicolensi, 98, legalmente riconosciuta con decreto del 13 agosto 1970, n. 674. È scritta nel registro del tribunale civile di Roma, n. 1000, con finalità religiosa, educativa ed assistenziale.

L'obiettivo specifico dell'opera è promuovere il ricupero e il mantenimento delle capacità delle persone, intervenendo con priorità nei confronti di soggetti che per contingenze familiari e sociali hanno bisogno di essere sostenuti in un processo di aiuto e tutela.

La RSA ospita persone in condizioni psico-fisiche non autosufficienti. Compete ai servizi socio-sanitari territoriali l'accertamento e la valutazione dello stato di salute del soggetto interessato

La RSA è amministrata dalla Procura Generalizia della Congregazione delle Missionarie di S. Antonio M. Claret sotto la responsabilità di una persona nominata dalla Procura Generalizia, che abbia i requisiti stabiliti per questo compito.

RSA CASA DI ACCOGLIENZA SANTA CATERINA E LA SUA MISSIONE

La RSA "Casa di Accoglienza Santa Caterina" è una struttura residenziale finalizzata all'accoglienza, cura e recupero di persone per periodi di lunga degenza e per periodi programmati e limitati nel tempo, ancorati ad obiettivi di tutela e benessere della persona, insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

VALORI FONDATIVI

La Congregazione delle Missionarie di S. Antonio Claret si ispira, nel proprio operato ai seguenti principi fondamentali:

Redatto con il supporto di:

IRIS – Idee & Reti per l'Impresa Sociale
www.irisonline.it



Rev. 2
del 11/11/2022

Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa di Accoglienza Santa Caterina" Marciana – Elba	Manuale Qualità	Pag. 5 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

- ✓ **Eguaglianza:** la Congregazione si impegna a garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti al sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- ✓ **Imparzialità e continuità:** la Congregazione svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.
- ✓ **Diritto di scelta:** compatibilmente con le esigenze organizzative, la Congregazione si impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.
- ✓ **Partecipazione:** al fine di promuovere ogni forma di partecipazione degli utenti, la Congregazione garantisce un'informazione completa e trasparente ricercando la massima semplificazione delle procedure.
- ✓ **Efficienza ed efficacia:** la Congregazione si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente risorse impiegate, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.
- ✓ **Tutela della riservatezza:** la Congregazione si impegna a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La RSA "Casa di Accoglienza Santa Caterina" è una struttura privata gestita dalla Congregazione delle Missionarie di S. Antonio Claret e secondo il suo Carisma e opera in accordo con i servizi territoriali e con le altre strutture pubbliche e private presenti sul territorio orientate all'assistenza e alla cura delle anziane.

In adempimento delle vigenti normative nazionali e regionali in materia di assistenza socio-sanitaria, la RSA S. Caterina ospita anziane in condizione di totale o parziale non autosufficienza. La sua capienza massima è di 12 ospiti non autosufficienti, ospitate in camere con capienza massima di 2 posti letto. Le camere si trovano al primo piano della struttura.

L'edificio è articolato su 3 piani così suddivisi:

- ✓ piano seminterrato destinato al magazzino e a locali tecnici (caldaia e boiler addolcitore);
- ✓ piano terra destinato a cucina, dispensa, ufficio amministrativo, spogliatoio per il personale e deposito biancheria, sala polivalente, soggiorno, lavanderia, stireria, cappella, camera mortuaria, alloggi delle suore;
- ✓ piano primo destinato a camere per le anziane, bagno assistito, ambulatorio, sala da pranzo, sala polivalente, servizi collettivi (parrucchiere, pedicure, palestra).

Le camere tutte sono dotate di telefono e allacciamento televisivo. Inoltre, tutte le camere hanno arredi e dotazioni strumentali per accogliere anziane con rilevanti problemi assistenziali e sanitari.

La struttura è circondata da un giardino ed è dotata di un parcheggio a disposizione di ospiti e visitatori.

Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa di Accoglienza Santa Caterina" Marciana – Elba	Manuale Qualità	Pag. 6 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

SERVIZI EROGATI

La RSA "Casa di Accoglienza Santa Caterina", in ottemperanza alle vigenti normative nazionali e regionali, garantisce l'erogazione alle sue ospiti delle seguenti attività/prestazioni:

- ✓ prestazioni di medicina generale, specialistiche, farmaceutiche, a carico del SSR, alle condizioni e con le modalità previste per la generalità dei cittadini, anche attraverso i servizi distrettuali ed aziendali;
- ✓ prestazioni infermieristiche;
- ✓ prestazioni riabilitative;
- ✓ consulenza e controllo dietologico;
- ✓ prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare;
- ✓ prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione con riduzione al massimo del tempo trascorso a letto;
- ✓ prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio, vitto e servizi generali rapportati alle particolari condizioni delle ospiti;
- ✓ attività di animazione, occupazionale, ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine;
- ✓ prestazioni per la cura personale (parrucchiere, pedicure). L'intervento di un podologo invece è a richiesta delle ospiti e con oneri a carico delle stesse;
- ✓ l'assistenza religiosa e spirituale.

Lo sviluppo delle suddette attività è descritto nel seguente dettaglio:

I servizi forniti dalla RSA "Casa di Accoglienza Santa Caterina", compresi i servizi di tintoria, lavanderia della biancheria personale, parrucchiere e pedicure, sono tutti compresi nella retta giornaliera. Prestazioni supplementari sono invece a richiesta e sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari.

✓ Cucina

Garantisce la preparazione quotidiana dei pasti con menù elaborati in accordo con le indicazioni dell'Azienda Sanitaria Locale e tenendo presenti le necessità caloriche, i gusti delle ospiti e la stagionalità dei prodotti. È data la possibilità, giornalmente, di poter scegliere, tra una serie di alimenti proposti, il più gradito.

✓ Lavanderia, guardaroba e tintoria

La struttura offre i servizi di lavanderia per i capi di biancheria da letto e da tavola e il servizio di lavanderia personale.

✓ Pulizie

La qualità delle pulizie è garantita in tutta la struttura. Al personale di assistenza viene affidata la pulizia di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza all'anziana (letto, comodino, armadio, tavolo) anche al fine di favorire l'aspetto relazionale.

✓ Animazione

Il servizio di animazione ha lo scopo di migliorare la condizione psicologica, relazionale ed affettiva delle persone anziane ospitate; esso contribuisce con l'impegno di tutti gli operatori a ridare maggiore significato e serenità alla vita quotidiana dell'anziana. Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, ballo, gioco della tombola, delle carte e della dama, lettura di un quotidiano nelle aree di testo dai caratteri di grossa dimensione, puzzle, cruciverba, dettato, colorazione mirata di disegni ecc. che hanno lo scopo

Redatto con il supporto di:

IRIS – Idee & Reti per l'Impresa Sociale
www.irisonline.it



Rev. 2
del 11/11/2022

Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa di Accoglienza Santa Caterina" Marciana – Elba	Manuale Qualità	Pag. 7 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

di far vivere all'ospite momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità.

✓ *Parrucchiere / pedicure*

All'interno della struttura un apposito spazio è adibito e attrezzato per la cura estetica della persona; le ospiti usufruiscono di tali interventi su richiesta.

✓ *I giornali e la biblioteca*

Per chi lo desidera, il Responsabile della Struttura provvede a far recapitare quotidiani e settimanali. È inoltre disponibile un servizio di prestito e consultazione dei libri presenti nella biblioteca della struttura.

✓ *Servizio Religioso*

Il servizio religioso cattolico provvede alla celebrazione settimanale della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche. Inoltre si propone anche la crescita della persona nella fede, mediante espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana.

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, le ospiti aderenti ad altre religioni, possono chiedere l'assistenza religiosa di esponenti della propria fede.

✓ *Assistenza medica di base*

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza del medico di medicina generale che svolge le seguenti prestazioni:

- ✓ visita e/o controllo di medicina generale;
- ✓ prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- ✓ richiesta di visite specialistiche;
- ✓ proposte di ricovero ospedaliero.

L'attività medica viene prestata sia presso l'ambulatorio, sia nelle camere di degenza.

✓ *Assistenza infermieristica*

L'assistenza infermieristica è garantita tutti i giorni dell'anno.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- ✓ somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
- ✓ medicazioni;
- ✓ sorveglianza dello stato di salute delle ospiti.

Le attività del personale infermieristico sono coordinate dal Responsabile di Struttura.

✓ *Attività di riabilitazione*

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza del fisioterapista che svolge le seguenti prestazioni:

- ✓ Mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- ✓ Massoterapia di tipo circolatorio per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;
- ✓ Ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore).

Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza.

✓ *Attività tutelare ed assistenziale*

Quest'attività mira a curare il recupero e il reinserimento di soggetti portatori di menomazioni, sia fisiche che psichiche. L'attività tutelare ed assistenziale è garantita dalla

Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa di Accoglienza Santa Caterina" Marciana – Elba	Manuale Qualità	Pag. 8 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

presenza di personale in possesso di qualifica di assistente domiciliare e dei servizi tutelari che svolge le seguenti prestazioni:

Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona:

- ✓ Aiuto nella alzata dal letto, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno;
- ✓ Aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica;
- ✓ Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione;
- ✓ Aiuto nell'assunzione del cibo;
- ✓ Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività; mobilitazione delle persone allettate e/o in carrozzella.

Interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona:

- ✓ Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite.

Interventi di protezione della persona:

- ✓ Controllo e sorveglianza dell'ospite, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale (citofoni, campanelli).

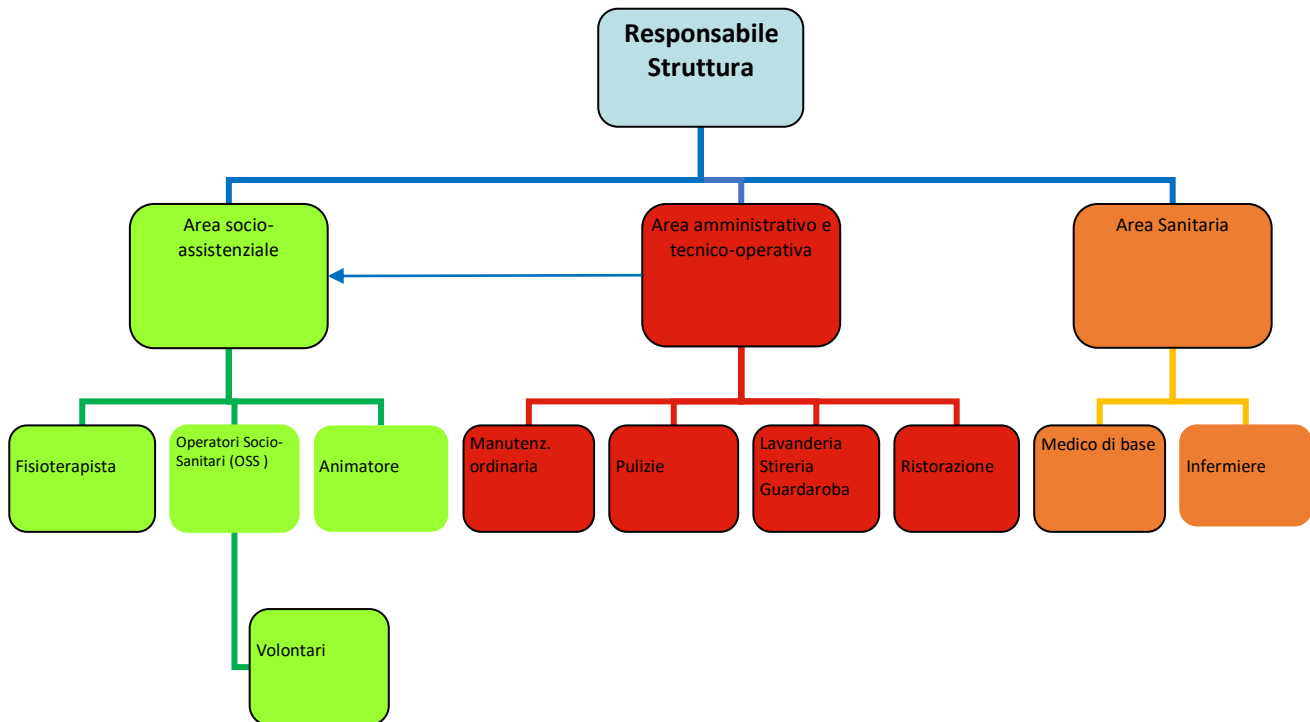
Il personale tutelare e assistenziale svolge inoltre interventi generali di natura assistenziale, offrendo un valido supporto psicologico; tali interventi hanno lo scopo di seguire e l'evoluzione delle condizioni dell'ospite, i suoi rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc. e migliorarne la qualità.

Il personale infermieristico ed il personale tutelare e assistenziale assicurano, lavorando in sinergia, le seguenti prestazioni per la tutela igienico-sanitaria della persona:

- ✓ somministrazione, controllo ed aiuto nella assunzione dei farmaci;
- ✓ prevenzione di stati morbosi ricorrenti (ad esempio piaghe da decubito);
- ✓ prestazioni di pronto intervento di semplice attuazione.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura adotta un proprio modello organizzativo rappresentato graficamente dall'organigramma seguente:



DOTAZIONE ORGANICA

Presso la struttura operano le seguenti professionalità:

- ✓ Due infermieri con la responsabilità delle attività assistenziali, organizzative ed alberghiere, oltre che delle gestione delle terapie, delle medicazioni e delle attività di assistenza sanitaria, il tutto mediante la formulazione di un piano per il mantenimento delle funzionalità dell'ospite;
- ✓ Uno fisioterapista per lo svolgimento delle attività riabilitative negli appositi locali presenti nella struttura;
- ✓ Otto operatori tra socio-sanitari e socio-assistenziali per l'attività tutelare ed assistenziale, volta a curare il recupero e il reinserimento di soggetti portatori di menomazioni sia fisiche che psichiche;
- ✓ Un animatore per lo svolgimento delle attività di animazione.

Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa di Accoglienza Santa Caterina" Marciana – Elba	Manuale Qualità	Pag. 10 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

GIORNATA TIPO

La **giornata-tipo** delle ospiti è rappresentata dalla seguente tabella degli orari e delle attività:

Fasce orarie	Attività
Ore 6.30 - 8.30	Sveglia e igiene personale, vestizione
Ore 8.00 - 9.30	Prima colazione, somministrazione terapie
Ore 9.30 - 11.30	Bagno assistito, attività ricreative
Ore 11.30 - 12.30	Pranzo
Ore 12.30 - 14.00	Igiene personale e riposo pomeridiano
Ore 14.00 - 17.30	Alzata, merenda, attività di riabilitazione, animazione e attività sanitarie
Ore 17.30 - 18.30	Cena, assunzione terapie
Dalle ore 18.30	Preparazione per la notte, igiene personale e riposo notturno.

CORRESPONSIONE DELLA RETTA

Per ciascun ospite ammessa deve essere corrisposta la retta pari ad € 2.600 mensili a livello privato e ad € 53,50 giornalieri se convenzionati, a cui verrà integrata retta pagata da SSN. Qualora la retta venga pagata dall'interessato direttamente, o, per suo conto, da parte di altre persone o istituzioni, l'importo stabilito deve essere versato direttamente presso l'Amministrazione della RSA o a mezzo bonifico bancario entro il giorno 10 del mese di competenza.

In ogni caso non è ammesso un ritardo nei pagamenti superiore a mesi 1 (uno).

Trascorso un termine di tolleranza di 1 (uno) mese, qualora la retta non venga corrisposta, la RSA provvederà a sollecitare i familiari.

L'obbligo della corresponsione della retta mensile per le ospiti non conveniate persiste nei casi di temporanea assenza per qualsiasi motivo. Con l'assenza prolungata oltre i 15 giorni non dà diritto alla conservazione del posto letto, salvo diverso preventivo accordo con la Direzione

Per le ospiti conveniate si segue le determinazioni dell'ASL che stabilisce il valore totale della retta secondo le quote alberghiere diarie.

Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa di Accoglienza Santa Caterina" Marciana – Elba	Manuale Qualità	Pag. 11 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

La retta può essere modificata in relazione al costo della vita e dei servizi erogati.

Le modifiche della retta sono oggetto di decisione unilaterale della Direzione e vengono comunicate **all'utenza con almeno 30 giorni di anticipo**.

La retta dà diritto di godere del vitto, dell'alloggio, del riscaldamento e di tutti i servizi sanitari, assistenziali e generali predisposti dalla struttura nei termini di legge.

Non sono comprese nella retta di ospitalità le spese sanitarie che esulano dall'assistenza sanitaria fornita dalla RSA. Tali spese sono a carico dell'ospite e dei familiari civilmente obbligati.

Dette spese riguardano in particolare:

- ✓ Le spese per l'acquisto di farmaci e medicinali non a carico del Servizio Sanitario Nazionale o Regionale;
- ✓ Le spese per analisi e prestazioni sanitarie specialistiche non a carico del Servizio Sanitario Nazionale o Regionale;
- ✓ Le spese di trasporto presso le Strutture Sanitarie esterne.

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE DELLE OSPITI E DEI FAMIGLIARI

✓ Il volontariato

La RSA "Casa di Accoglienza Santa Caterina" promuove e sostiene l'attività del volontariato nell'ambito dei servizi di animazione e di relazione con le ospiti, per concorrere al mantenimento, nell'anziana, di interesse ad una socialità viva e positiva, attraverso incontri con comunità locali, servizi sociali territoriali e associazioni di Volontariato, che partecipano anche attivamente alla vita della struttura. Alle Ospiti viene inoltre data la possibilità di prendere parte a feste e altre iniziative ricreative, culturali e sociali, organizzate nel territorio.

✓ Le relazioni con il pubblico

Il Responsabile della Struttura provvede alla relazione costante con l'ospite e i suoi familiari. È possibile fissare colloqui e visite guidate, senza impegno, per conoscere meglio la struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito oltre che per discutere situazioni specifiche riguardanti i casi assistiti.

✓ La misurazione del gradimento del servizio

La struttura provvede periodicamente alla somministrazione di questionari diretti a misurare il gradimento del servizio. La misurazione avviene su tutti gli ambiti che compongono il servizio (accesso, assistenza, attività alberghiere, ecc.) e sul gradimento generale. La compilazione dei questionari è affidata all'ospite, se in grado di compierla autonomamente, o ai suoi familiari.

I questionari sono sottoposti ad analisi al fine di coglierne le osservazioni e i suggerimenti diretti al miglioramento della qualità del servizio.

✓ I reclami

È sempre possibile per le ospiti e i loro familiari rappresentare alla Direzione segnalazioni o reclami in merito ai servizi della struttura. I reclami devono essere presentati per scritto tramite l'apposita modulistica presente presso l'amministrazione. Il reclamo viene gestito dalla Direzione entro un termine massimo di 30 giorni, termine entro cui viene data risposta all'utente rispetto al problema oggetto del reclamo.

Redatto con il supporto di:

IRIS – Idee & Reti per l'Impresa Sociale
www.irisonline.it



Rev. 2
del 11/11/2022

Residenza Sanitaria Assistenziale "Casa di Accoglienza Santa Caterina" Marciana – Elba	Manuale Qualità	Pag. 12 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	05.01

COME CONTATTARCI

Per informazioni, delucidazioni e per qualsiasi chiarimento è possibile rivolgersi al Responsabile della struttura, reperibile dalle 08:30 alle 12:00 e dalle 17:00 alle 18:30.

I contatti telefonici sono i seguenti: Centralino 0565-901046

È inoltre possibile ricevere informazioni richiedendole all'indirizzo e-mail:

mccasadiaccoglienza@libero.it

Marciana, Novembre 2022.

