

# **RSA “CASA SAN PAOLO”**

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PREMESSA**

La Carta dei servizi ha lo scopo di definire e rendere pubblica la natura e le modalità di attuazione dei vari servizi offerti.

Ad ogni cittadino interessato ad usufruire dei servizi della struttura viene consegnata una copia della presente carta dei servizi.

### **L’OPERA DIOCESANA “MARIA SS.MA IMMACOLATA”**

L’Opera Diocesana “Maria SS.ma Immacolata” di Taranto nasce nel lontano 1954, per volere dell’allora Arcivescovo di Taranto Mons. Ferdinando Bernardi con l’obiettivo di formare, educare e assistere cristianamente la gioventù. A questo scopo, nel corso dei decenni, l’Opera ha utilizzato ogni mezzo utile per sostenere le nuove generazioni nel complesso cammino di formazione della identità psicologica, sociale e religiosa.

Nel 2006, con l’Atto di integrazione dello Statuto dell’Opera, la medesima per volere di Sua Eccellenza Monsignor Benigno Papa, Arcivescovo di Taranto, ha voluto porre attenzione alle rinnovate esigenze del tessuto sociale della provincia di Taranto adoperandosi per la messa in pratica:

- di interventi finalizzati alla fruizione dei servizi socio/assistenziali generali di tutti i cittadini, in particolare da parte di quelli in situazioni di svantaggio;
- assistenza domiciliare continuativa o temporanea per la cura della persona anziana;
- gestione di case di riposo, case protette e residenze sanitarie assistite per anziani, minori e cittadini indigenti compresi i malati terminali;
- gestione di strutture residenziali e/o semi-residenziali, case di riposo, case protette e residenze sanitarie assistite in convenzione con enti pubblici e privati;
- gestione di case famiglia e comunità educative per minori;
- sostegno, assistenza ed inserimento dei non abili nelle scuole e nel mondo del lavoro;
- gestione ed interventi socio/assistenziali nell’attività di igiene mentale psichiatrica;
- gestione, assistenza, risocializzazione e riabilitazione per tossicodipendenti;
- gestione di strutture di accoglienza, alberghiere e congressuali, in particolare gestione di case per ferie, ostelli per la gioventù, colonie, soggiorni estivi;
- gestione ed organizzazione di attività congressuali;
- gestione ed organizzazione di cori di formazione professionali, anche con enti pubblici e privati;
- gestione di servizi mensa e di ristorazione.

## **RESIDENZA SOCIALE ASSISTENZIALE PER ANZIANI “CASA SAN PAOLO”**

La Residenza Sociale Assistenziale per anziani “Casa San Paolo” eroga prevalentemente servizi socio-assistenziali a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con deficit psico-fisici gravi, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale, 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

La Residenza assicura le seguenti prestazioni:

- assistenza tutelare diurna e notturna;
- attività riabilitative, educative e socializzanti;
- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni e servizi alberghieri inclusivi della somministrazione dei pasti.

La struttura ha venti posti letto ed è caratterizzata da un intervento gestionale che prevede la conoscenza accurata del livello di autonomia e di funzionamento dei singoli ospiti con l'obiettivo di fornire un supporto in quelle aree in cui la disabilità fisica e/o psichica ha compromesso l'autonomia, e di sostenere e stimolare le abilità residue che necessitano di adeguati programmi di mantenimento. Casa San Paolo è inserita in una rete di collaborazione e rapporto con soggetti del settore pubblico e del privato che operano sul territorio. Tutto questo favorisce e garantisce un percorso di tutela, sostegno e cura per gli anziani ospitati.

Casa San Paolo è situata in Loc. S. Paolo-Martina Franca (TA). La struttura è caratterizzata dalla presenza di ampie aree a verde e di aree esterne destinate a parcheggi.

La residenza comprende al suo interno:

- n. 4 camera doppia;
- n. 9 camere singole;
- bagni attrezzati;
- infermeria;
- sala incontri;
- locale palestra/fisioterapia;
- cappella;
- aree di socializzazione.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI**

### **Diritti**

L'Opera Diocesana “Maria SS.ma Immacolata” nonché le sue strutture tra cui la RSA “Casa San Paolo” si impegnano a garantire e promuovere i diritti di cui sono portatori le persone ospitate:

- *diritto alla vita*: ogni ospite deve ricevere la tempestiva e necessaria assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita: alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, evacuazione, sonno, riposo, comunicazione, ecc.;
- *diritto di prevenzione*: ad ogni ospite deve essere assicurato quanto possibile (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) al fine di prevenire un peggioramento e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;

- *diritto di cura e assistenza*: ogni ospite deve usufruire di cure e di assistenza nel rispetto delle sue volontà e della vita umana;
- *diritto di difesa*: ogni ospite in condizioni psicofisiche di insufficienza deve essere salvaguardata da speculazioni, raggiri e/o danni fisici derivanti da fattori esterni;
- *diritto di informazione*: ogni ospite deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto;
- *diritto di partecipazione*: ogni ospite deve poter partecipare ai processi decisionali che la riguardano;
- *diritto alla critica*: ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano;
- *diritto alla riservatezza*: ogni ospite ha diritto al rispetto della riservatezza su notizie ed informazioni personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- *diritto di pensiero*: ogni ospite deve poter esplicitare le sue idee.

Ad ogni ospite è consentito di poter usufruire dei seguenti servizi:

- guardaroba, bucato, stireria;
- pulizia quotidiana dell'alloggio e della persona;
- spazi comuni per attività di lavoro e di svago;
- fruizione di apparecchiature audiovisive;
- assistenza medico-infermieristica negli spazi ambulatoriali.

### **Doveri**

L'ospite deve attenersi alle decisioni assunte dalla direzione della Struttura.

In particolare è fatto divieto di:

- stendere alla finestra capi di abbigliamento;
- tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali quando possono costituire pericolo a terzi;
- utilizzare fornelli o stufe nelle stanze;
- usare apparecchi rumorosi che possano recare disturbo ad altri ospiti;
- gettare rifiuti ed acqua dalle finestre;
- detenere alcolici nelle stanze;
- vuotare nei servizi igienici qualsiasi materia che possa essere di nocimento al buon funzionamento degli impianti idraulici;
- asportare dalle sale da pranzo o dai locali comuni oggetti di arredo o di corredo della struttura;
- porre in essere azioni contrarie alla legge.

L'ospite ha il dovere di segnalare alla direzione gli eventuali inadempimenti del personale. I rapporti con il personale dovranno essere mantenuti nel reciproco rispetto evitando la richiesta di prestazioni che esulino dal normale programma di servizio.

## **I PROCESSI DEL SERVIZIO OFFERTO**

Le modalità di attuazione del servizio offerto seguono, salvo necessità derivanti da casi particolari, la seguente procedura:

- **Ammissione**

L'ammissione richiede l'invio di apposita domanda al legale rappresentante dell'Opera Diocesana "Maria SS.ma Immacolata".

La domanda viene inoltrata dalla ASL o dei Servizi Sociali che hanno in carico il soggetto indicato per l'inserimento oppure attraverso richiesta diretta del soggetto o dei suoi familiari.

La richiesta di inserimento deve essere corredata dalla seguente documentazione:

1. certificato medico attestante l'esenzione da malattie infettive;
2. esame schermografico;
3. certificato rilasciato dal medico curante con l'anamnesi familiare ed eventuali cartelle cliniche aggiornate;
4. certificato medico attestante la terapia farmacologia in atto comprensiva di posologia e somministrazione;
5. certificato di nascita e stato di famiglia;
6. certificato penale rilasciato dalla Cancelleria Penale del Tribunale;
7. dichiarazione di non autosufficienza fisica e/o psichica;
8. copia dei documenti attestanti la condizione economica del soggetto;
9. tessera sanitaria plastificata o codice fiscale;
10. dichiarazione indicante i dati anagrafici e relativi indirizzi di parenti o conoscenti ai quali ci si possa rivolgere in caso di necessità.

Il legale rappresentante della Residenza, entro 30 giorni dalla presentazione della domanda di ammissione, acquisito il parere del responsabile della struttura, dovrà comunicare l'esito mediante lettera raccomandata.

In caso di ammissione dovrà essere comunicato all'interessato la decorrenza dell'inserimento, il tipo di sistemazione offerta, l'importo della retta con le relative modalità di pagamento.

In caso di non accettazione della domanda dovranno essere comunicati i motivi al richiedente.

Successivamente alla accettazione della richiesta di ammissione da parte del legale rappresentante della Struttura, l'utente o un suo delegato o tutore, dovrà esprimere per iscritto l'accettazione delle norme contenute nel Regolamento, della presente Carta dei Servizi, della sistemazione proposta e delle modalità di pagamento della retta.

- **Status di ospite**

La persona ammessa acquisisce, dal momento del suo inserimento, la condizione di ospite della RSA "Casa San Paolo".

L'ospite dovrà accettare le regole imposte dal corretto vivere comunitario, attenendosi alle norme di rispetto della vita di relazione con gli altri ospiti, con il personale e gli operatori.

Ad ogni ospite è garantita la partecipazione alla vita comunitaria della Struttura.

L'ospite deve impegnarsi per consentire una organizzazione dei servizi efficiente e democratica e collaborare con gli operatori della Residenza, rispettando le regole contenute nel regolamento nonché le norme che presidiano il rispetto della vita e della persona umana.

- **Dimissioni**

Le dimissioni avvengono su richiesta

1. dell'ospite (o suoi familiari)
2. su richiesta del servizio inviante;
3. su parere del responsabile della struttura.

## **ORGANIGRAMMA**

L'organigramma è strutturato in modo da attribuire e riconoscere compiti specifici a ciascun operatore.

L'organigramma della struttura, al raggiungimento della massima capacità ricettiva, prevede:

1. responsabile amministrativo della struttura;
2. operatori amministrativi;
3. Operatori Socio-Sanitari (OSS);
4. tecnici della riabilitazione;
5. assistente sociale;
6. ausiliari;
7. infermieri.

## **PROGETTO ASSISTENZIALE GENERALE**

In ossequio a quanto previsto dall'art. 67 del Regolamento Regionale n. 4/2007 le funzioni sociali ed assistenziali della RSA "Casa San Paolo" sono garantite attraverso l'offerta dei servizi:

1. medico-infermieristico;
2. fisioterapia e di riabilitazione motoria;
3. assistenza sociosanitaria;
4. servizio Sociale;
5. servizio Amministrativo;
6. servizio educativo (da parte di convenzioni con associazioni di volontariato).

### **1. Servizio medico-infermieristico**

L'assistenza sanitaria è garantita attraverso i medici di medicina generale del Servizio Sanitario Nazionale i quali, svolgono attività ambulatoriale all'interno della struttura.

Nei giorni festivi e prefestivi e nelle ore notturne l'assistenza è garantita dal servizio di Guardia medica. Per i casi urgenti il riferimento è il 118.

Le visite specialistiche vengono effettuate nell'ambito dei servizi forniti dalla ASL di competenza territoriale con mezzo proprio.

I ricoveri in ospedale sono disposti su ordine medico ed effettuati con ambulanza. L'assistenza durante il ricovero in ospedale è a carico dell'anziano.

L'assistenza infermieristica è fornita da infermieri professionali, abilitati ai termini di legge, che provvedono a:

- approvvigionamento, distribuzione e somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico di base;
- interventi infermieristici (es. rilevazione parametri vitali, medicazioni, ecc.), secondo le indicazioni del medico curante;
- programmazione visite mediche e specialistiche;
- interventi sanitari di emergenza-urgenza;
- organizzazione dei ricoveri ospedalieri;

## **2. Servizio di fisioterapia e di riabilitazione motoria**

Gli interventi riguardano il recupero e/o il mantenimento delle funzionalità motorie residue ed il ripristino, nel limite delle possibilità offerte dalle scienze mediche, di quelle annichilite.

## **3. Assistenza sociosanitaria**

L'assistenza di base fornita si basa sul principio della personalizzazione dell'intervento, attraverso la sollecitazione dell'autonomia della persona anziana.

L'assistenza personalizzata viene programmata tramite il piano di assistenza individualizzato con il contributo delle varie figure professionali componenti l'equipe socio-assistenziale (personale socio-sanitario, infermieri, fisioterapisti) e si concretizza in interventi specifici adatti alle necessità di ogni singolo ospite.

## **4. Servizio socio-educativo**

L'ambito animativo-sociale viene curato da educatori specializzati.

L'ospite viene guidato in un percorso educativo che tiene conto della patologia di cui è affetto.

Nella struttura vengono svolte le seguenti attività:

- attività di catechesi e guida religiosa;
- esercizi di memoria;
- attività motorie;
- laboratorio artistico-ricreativo;
- laboratorio di musicoterapia e canto;
- laboratorio di danza con espressione corporea;
- laboratorio teatrale;
- laboratorio ludico-ricreativo;
- laboratorio di cucina;
- organizzazione di feste sociali in struttura;

- uscite mondane (pizzeria, cinema, ecc.);
- passeggiate guidate per il centro storico;
- gite sociali a luoghi sacri.

## **5. Servizio Sociale**

L'assistente sociale, oltre alle normali mansioni istituzionali:

- si occupa dell'ammissione dei nuovi residenti (chiamata, colloquio preliminare all'ammissione, ecc.);
- mette in atto interventi tesi a favorire i rapporti tra i residenti e tra questi e gli operatori della struttura;
- mantiene i contatti con i familiari, favorendo la loro partecipazione alla vita della residenza;
- partecipa alla stesura dei piani di assistenza individuali;
- si occupa di diffondere le informazioni relative alle modalità di accesso.

## **6. Servizio Amministrativo**

Il personale amministrativo disbriga le pratiche amministrative degli anziani e si occupa della gestione rette, informazione per l'accesso di nuovi utenti, custodia valori e della gestione complessiva della struttura.

### **TARIFFA PER CIASCUNA PRESTAZIONE**

L'ospite è tenuto a versare anticipatamente la retta mensile.

L'importo della retta, a seconda della sistemazione offerta è determinata annualmente in sede di approvazione del bilancio di previsione ovvero durante l'anno dal legale rappresentante dell'Opera Diocesana "Maria SS.ma Immacolata".

La retta mensile è pari a €1600,00 e comprende:

- il diritto all'alloggio;
- le spese di vitto;
- igiene della persona e dell'alloggio;
- il servizio di guardaroba, lavanderia, stireria;
- assistenza continuativa;
- gli interventi riabilitativi e sanitari erogati dal SSN.

Sono esclusi:

- i capi d'abbigliamento
- oggetti di igiene personale
- piccole spese di vita quotidiana (caffè, sigarette, altri generi di conforto personali)
- farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN
- ausili medici e protesici
- eventuali ticket per farmaci, visite specialistiche, esami, accertamenti
- parcelle per consultazioni personali
- servizi come barbiere, manicure, pedicure, callista....

La retta non è suscettibile di modificazioni dovute all'assenza dell'ospite anche per lunghi periodi.

In caso di rinuncia all'ospitalità l'utente è tenuto al pagamento della retta sino alla scadenza naturale del mese in cui avviene la rinuncia.

### **MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI**

Casa San Paolo si pone quale obiettivo l'inserimento in un ambiente sistemico che veda quali comprimari attori i diversi soggetti pubblici e privati presenti sul territorio. A tal fine, si considera fondamentale l'informazione sui servizi offerti.

Per garantire e favorire l'informazione, la Struttura si avvale del servizio di segretariato sociale prestato dalla direzione della struttura, e dell'uso delle moderne tecnologie informatiche quali internet.

Agli ospiti e ai loro familiari viene garantita un'informazione esaustiva, sin dal momento dell'ingresso in struttura attraverso la consegna del regolamento interno e della Carta dei Servizi.

### **STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La RSA "Casa San Paolo" si adegua agli standard elaborati secondo l'art. 27 del Regolamento Regionale n. 4/2007.

### **MODALITÀ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA**

Casa San Paolo si propone di offrire un servizio che soddisfi gli obiettivi dichiarati dalla legge regionale n. 19/2006 e dal Regolamento n. 4/2007.

Si ritiene altresì necessario, nel rispetto delle leggi anzidette, offrire un insieme di servizi congrui rispetto alle aspettative degli attori con cui la Struttura interagisce, a cominciare dagli ospiti, il sistema pubblico con il quale ci si interfaccia, i volontari, i privati che vengono in contatto con la Casa.

È considerato di primaria importanza il contatto diretto e personale con gli operatori che interagiscono con la comunità al fine di confrontare e migliorare periodicamente l'evoluzione della qualità dei servizi offerti.

Quotidianamente, da parte degli operatori, vengono compilate le schede personali degli ospiti. L'elaborazione dei dati provenienti da tali schede permette alla direzione della struttura di formulare ipotesi e porre in essere azioni funzionali al miglioramento del servizio offerto.

### **MODALITÀ PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI**

I soggetti che si interfacciano con la struttura hanno il diritto di proporre reclami e ricorsi al fine di tutelare i propri diritti.

A tale scopo, il responsabile della struttura provvede:

- a. alla registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;
- b. al rilascio, da parte dell'incaricato, di ricevuta di consegna del reclamo;
- c. alla predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- d. alla formulazione di una risposta al reclamo non superiore a 30 giorni;



e. a trasmettere mensilmente all'Ambito territoriale competente l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi. Se il reclamo è presentato dall'Ambito competente, il responsabile attiva, entro dieci giorni dal ricevimento del reclamo, apposito procedimento di verifica, con garanzia di contraddittorio, volto ad accertare la fondatezza del reclamo.

### **INFORMAZIONE SUL REGOLAMENTO INTERNO**

Il Regolamento Interno viene reso pubblico:

- all'Ambito Territoriale di riferimento attraverso il suo inserimento nella documentazione necessaria per l'autorizzazione all'esercizio dell'attività;
- agli ospiti, loro tutori e parenti attraverso la sua consegna;
- a tutti coloro che ne fanno richiesta e attraverso la sua affissione all'interno della Struttura.

### **RESPONSABILITÀ DELLA RSA E DELL'OPERA DIOCESANA MARIA SS.MA IMMACOLATA"**

La Residenza Sociale Assistenziale per anziani "Casa San Paolo" non si assume alcuna responsabilità per beni e valori conservati nelle stanze degli ospiti e declina qualsiasi responsabilità per danni che possano derivare da atti o fatti indipendenti dalla propria volontà agli ospiti e alle loro cose.