



# R.S.S.A. Madre Teresa

## *CARTA DEI SERVIZI*

### *RESIDENZA SOCIOSANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI "MADRE TERESA"*

#### INDICE

Lettera ai clienti

Premessa

Presentazione

Breve storia dell'Ente

Amministrazione

La struttura residenziale

Personale

Fini istituzionali

Principi sull'erogazione del servizio

Servizi offerti

Servizi residenziali

Servizi specifici

Servizi generali

Modalità di accesso ai servizi

Modalità di erogazione dei servizi

Rette

Orari

Orari di apertura degli uffici amministrativi

Orari visite esterne

Regolamento interno

Rappresentanza degli ospiti

Standard di qualità

Organizzazione della struttura in nuclei omogenei

Piani individuali di assistenza

Lavoro in équipe  
Formazione  
Sistema informativo  
HACCP  
Attuazione decreto legislativo 626/94  
Attuazione decreto legislativo 196/2003  
Rilevazione grado di soddisfazione e reclami  
Allegato B – Regolamento interno per la vita comunitaria degli ospiti della Casa  
Allegato C – Regolamento Rappresentanza degli ospiti  
Allegato D – Modulo per reclami e segnalazioni  
Allegato E – Rette di ospitalità

## LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti, le modalità di accesso agli stessi, le regole di vita comunitaria e di rappresentanza degli ospiti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirle di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Con l'augurio che possano esserle graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

L'amministratore Unico  
FORCELLA GIUSEPPE

## PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in ossequio a quanto prescritto dall'art. 13 delle legge 28/11/2000 n. 328, dall'art. 5 del Decreto del 21/5/2001 n. 308 e dell'art. 7 del R.R. n. 4 del 18.1.2007 in applicazione dell'art. 58 della L.R. del 10.7.2006 n. 19.

## **PRESENTAZIONE DELL'ENTE**

### **BREVE STORIA DELL'ENTE**

La Residenza Socio Sanitaria per anziani "Madre Teresa" nasce dalla volontà di offrire un servizio integrato ad anziani fragili o affetti da patologie dementigene.

Voluta per intervenire su una fascia d'età in significativo incremento, la struttura opera sia privatamente che in convenzione con il Servizio Sanitario locale. Si vuole pertanto inserire, nell'ampia offerta sanitaria già presente nel contesto in cui sorge ed a contatto di servizi medico-riabilitativi di altissimo spessore, un approccio che integri animazione sociale/riabilitazione/assistenza ad anziani.

Il fine dunque è quello di creare un centro nevralgico assistenziale, specifico per gli anziani, ma non isolato, bensì operante in rete con le realtà già all'opera.

## **AMMINISTRAZIONE**

Il Consiglio d'Amministrazione:

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo sovraordinato a tutto il sistema, che fornisce gli indirizzi dell'attività sulla base di deliberazioni assunte durante le sue sedute. Costituisce pertanto il vertice strategico dando l'indirizzo politico dell'Ente.

Il Presidente: come organo autarchico convoca il consiglio di Amministrazione, assume i provvedimenti d'urgenza e quelli definiti nel Regolamento interno e vigila sull'intera attività essendo il legale rappresentante dell'Ente.

Amministratore Delegato: dirige l'intera struttura organizzativa centrale e territoriale dell'Ente per la realizzazione degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione; sovrintende all'attività dei coordinatori d'area e dei responsabili dei servizi; assicura l'integrazione dell'attività amministrativa, socio assistenziale e socio sanitaria; svolge anche le funzioni di Segretario generale assistendo il Consiglio di Amministrazione, prima, durante e dopo le sedute, fornendo la necessaria consulenza tecnica per le relative decisioni che si intendono adottare.

Attualmente il Consiglio di Amministrazione è composto da :

Amministratore Unico: FORCELLA GIUSEPPE

## **LA STRUTTURA RESIDENZIALE**

La struttura, sita a San Giovanni Rotondo in via Turbacci Snc., ha una capacità ricettiva di n°60 posti letto organizzati su tre livelli. Al piano terra si trova il refettorio, per il servizio mensa, il locale cucina, una sala polifunzionale per il tempo libero, un palestra dotata di tutti gli attrezzi necessari all'utenza ed una sala medica. Al primo e al secondo piano sono situate tutte le stanze per gli ospiti, un soggiorno di piano ed una sala specifica per il personale infermieristico. Ogni piano è messo in comunicazione da un ascensore e da un montalettiga per le barelle.

Il numero telefonico è: 0882/451834

Il numero di fax è: 0882/450149

pec: fisiofitnesssrl@legalmail.it

e-mail: rssamadreteresa@gmail.com

sito internet <http://www.rssamadreteresa.it>

La Residenza socio sanitaria assistenziale per anziani ha una capacità ricettiva di 60 posti letto, ed è parzialmente convenzionata con l'ASL della provincia di Foggia.

## **PERSONALE**

La dotazione complessiva del personale dell'Ente è composta da:

- n. 1 Direttore
- n. 1 Responsabile dei servizi economici e tecnici
- n. 1 Responsabile dei servizi amministrativi
- n. 1 Responsabile servizi sociali
- n. 1 Responsabile servizi socio sanitari
- n. 1 Infermiere professionale ogni 15 ospiti
- n. 1 Terapista della riabilitazione
- n. 1 Educatori professionali
- n. 1 Operatore Socio Sanitario ogni 4 ospiti
- n. 2 Addetti alla reception

L'Ente assicura, con medico specialista, il coordinamento sanitario per 20 ore settimanali.

### **FINI ISTITUZIONALI**

La RSSA "Madre Teresa" ospita anziani non autosufficienti. L'ingresso nella RSSA, viene ad oggi garantito a tutti gli utenti che ne facessero richiesta, rispettando le liste d'attesa predisposte a tal fine. Contattando direttamente la reception, si potranno ottenere tutte le informazioni necessarie per l'ingresso e gli eventuali tempi di attesa per l'inserimento.

### **PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

L'Ente intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali nella erogazione dei servizi:

#### **Eguaglianza**

L'Ente eroga il servizio garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. La parità di trattamento va intesa come assenza di discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento, che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti. L'Ente, in virtù di tale principio, considera ciascun cliente come unico e programma le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

#### **Imparzialità**

L'Ente ispira i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'Ente in virtù di tale principio garantisce che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

#### **Continuità**

L'Ente eroga il servizio con continuità e senza interruzioni. Per eventuali interruzioni adotta misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile. A tal fine garantisce un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24.

#### **Diritto di scelta**

L'Ente fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, ma tenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

#### **Partecipazione**

L'Ente garantisce la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Amministrazione che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio". L'Ente coinvolge e responsabilizza il paziente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un

rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

Rispetto delle diversità, identità culturali, religiose e orientamenti sessuali.

L'Amministrazione assicura il pieno rispetto di tutte le diversità e le identità culturali, religiose e degli orientamenti sessuali di ciascun utente e si impegna ad adottare tutte le soluzioni organizzative e di servizio che favoriscano il conseguimento di tale obiettivo.

#### Efficacia ed Efficienza

L'Ente fa proprio sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. La mission dell'Ente volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

## **SERVIZI OFFERTI**

### **SERVIZI RESIDENZIALI**

#### Ospitalità

E' rivolta ad anziani non autonomi. Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali.

### **SERVIZI SPECIFICI**

#### Vitto

Il servizio di ristorazione è affidato a ditta specializzata che si avvale per la preparazione dei pasti delle cucine dell'Ente ubicate all'interno della struttura. Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo con il seguente orario:

colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.15 circa

pranzo dalle ore 11.45 alle ore 13,00 circa

cena dalle ore 18,30 alle ore 19.45 circa.

Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali. I menù comuni e quelli personalizzati redatti dalla dietista a seconda delle necessità e su prescrizione medica.

#### Alloggio

Gli alloggi sono così costituiti:

N° 30 camere totali a 2 letti divise tra il 1° piano ed il 2° piano.

Tutte le camere sono dotate di servizi igienici. In tutte le camere è presente un comodino, un armadio a due ante con sopralzo e porta scarpe personale per ciascun ospite.

#### Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati

Per ogni cliente vengono definiti i Piani assistenziali e terapeutici riabilitativi individualizzati.

#### Assistenza infermieristica

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.

#### Assistenza medica

Gli ospiti in servizio residenziale usufruiscono dell'assistenza medica dei medici di base. Inoltre viene assicurata la presenza di un medico specialista che svolge le funzioni di coordinatore sanitario.

#### Assistenza sociale

Svolge funzioni di segretariato sociale e segue l'accoglimento, l'inserimento e la dimissione dei clienti nella struttura in collaborazione con l'ASL e la rete territoriale dei servizi.

#### Educatrice professionale

L'Ente assicura direttamente attività di educazione professionale che si inserisce il più possibile naturalmente nella quotidianità e nel rispetto dei ritmi di vita delle persone ospitate.

#### Riabilitazione

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultati di salute.

#### Palestra

La Rssa è dotata di una sala per terapia della riabilitazione adeguatamente attrezzata

#### Igiene e cura della persona

E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

#### Servizio pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio è appaltato ad una Cooperativa di Servizi

#### Assistenza religiosa

Il servizio di assistenza religiosa è garantito dalla visita quotidiana di un sacerdote. Si informa inoltre che a circa 30 metri della struttura è ubicata la Parrocchia "Trasfigurazione del Signore" per la messa domenicale. L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti giornalieri:

La domenica

ore 8.00 Confessione e Santa Comunione

ore 10.00 Recita del Rosario

#### Guardaroba, lavanderia e stireria

L'Ente offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Agli indumenti viene attribuito un numero identificativo. Il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti oltre che quella piana. Il servizio lavanderia è affidato a ditta esterna.

#### Gite, uscite esterne

Sono organizzate periodicamente, soprattutto durante il periodo estivo o in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).

### **SERVIZI GENERALI**

Sale da pranzo

Ogni nucleo residenziale è dotato di sala pranzo.

Sala soggiorno - TV

Ogni nucleo è dotato di sala soggiorno - TV

Sala polivalente

La struttura è dotata di una sala polivalente. La sala polivalente, dotata di tv a grande schermo, è utilizzata per:

-attività di animazione;

-lezioni di corsi di formazioni;

-incontri con le rappresentanze sindacali,

- incontri con gli organismi rappresentativi degli ospiti e con i volontari;

- sedute del C.d.A.
- sedute dell'Assemblea dei soci.

#### Uffici

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi al pubblico dalle 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 16,30 alle ore 19,00 dal lunedì al venerdì.

#### Servizio telefonico

Il servizio telefonico è centralizzato. In ogni reparto è assicurato un apparecchio telefonico

#### Servizio in occasione di ricovero ospedaliero

In caso di ricovero in Ospedale, l'Ente garantisce per il cliente il servizio di lavanderia assumendo informazioni tramite la Capo Sala dello stato psico-fisico.

### **MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI**

Le procedure di ammissione nei diversi nuclei dell'Ente sono disciplinate nell'allegato (B) "Regolamento interno per l'accoglienza e la vita comunitaria degli ospiti della Rssa" a cui si rinvia.

### **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dall'Assistente Sociale o suo delegato che lo accompagna nel nucleo di appartenenza. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a rimanere più tempo in struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento dell'anziano.

Entro e non oltre un mese l'Unità operativa interna provvede a redigere il piano individuale di assistenza.

### **RETTE**

Il costo della retta mensile è pari a € 46,45 pro die.

### **ORARI**

#### **ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI**

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14:00 alle ore 17,30 dal lunedì al venerdì.

#### **ORARI VISITE ESTERNE**

Ogni ospite può ricevere visite dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,00 alle ore 18,00 tranne casi particolari autorizzati dalla direzione.

#### **REGOLAMENTO INTERNO**

Con Regolamento Interno vengono disciplinate le norme per l'ammissione degli anziani, per le modalità di pagamento delle rette con le relative garanzie e la disciplina dell'ordinamento interno.

### **STANDARD DI QUALITÀ**

L'Ente è consapevole che la migliore qualità dei servizi si ottiene attraverso i seguenti fattori:

1. Organizzazione della struttura in nuclei omogenei
2. Lavoro in equipe
3. Piani individualizzati di assistenza

4. Formazione
  5. Sistemi informativi
  6. HACCP
  7. Attuazione D. Lgs. 626 del 1994
- Attuazione D. Lgs. 196/2003

Organizzazione della struttura in nuclei omogenei.

L'amministrazione è consapevole che nella struttura trovano sempre più ospitalità anziani non autonomi, con problemi multipli e complessi. A tal fine adotta nei limiti del possibile un modello organizzativo per nuclei omogenei per patologie o grado di autonomia di dimensioni non superiori a N. 15 posti letto ciascuno.

Piani individuali di assistenza

L'Amministrazione è consapevole che l'operare per progetti è una modalità complessa ma uno strumento fondamentale affinché tutta l'organizzazione sia impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni». Occorre quindi innanzitutto rilevare i bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Così facendo tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Lavoro in équipe

L'esperienza quotidiana e la valutazione delle criticità riscontrate nell'erogazione dei servizi hanno dimostrato che per garantire un'assistenza di qualità occorre un approccio multi professionale in grado di affrontare in modo "globale" e al tempo stesso personalizzato le problematiche degli anziani assistiti. A tal fine sono state istituite équipe stabili di nucleo con relativo referente per favorire il lavoro di squadra e per incrementare il rapporto di fiducia dei singoli operatori con l'assistito.

Formazione

L'Amministrazione assicura la formazione continua al personale dipendente nella consapevolezza che essa è necessaria per garantire un'assistenza di qualità ed in quanto la struttura fonda il servizio sulla risorsa umana e quindi sulle conoscenze, sulle abilità, sugli atteggiamenti e sui comportamenti di quanti in essa vi operano.

Sistema informativo

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale sono: cartelle sanitarie, piani di assistenza individuali, piani terapeutici riabilitativi, protocolli operativi, circolari dirigenziali.

## **HACCP**

L'Ente è dotato del manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Attuazione normativa sicurezza sul lavoro

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

Attuazione del D. Lgs. 196/2003

L'Ente ha ottemperato a quanto previsto dal Decreto legislativo n. 196/2003 in materia di privacy. In particolare:

- è stato adottato il documento programmatico sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali;
- sono stati individuate e nominate le figure professionali per la sicurezza dei dati personali;
- è stata effettuata la formazione di tutto il personale circa l'applicazione e l'operatività del codice privacy nell'ambito dell'Ente.

### **RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE E RECLAMI**

Obiettivo dell'Ente è quello di rendere la permanenza del cliente nella struttura residenziale la più serena e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere il grado di soddisfazione dei clienti in relazione al servizio erogato. Infatti almeno una volta all'anno l'Ente effettua un'indagine sulla soddisfazione degli ospiti e familiari mediante la somministrazione di un questionario.

Inoltre è stato istituito presso la direzione il servizio «Ascolto dell'utente», grazie al quale è possibile effettuare reclami e/o segnalazioni in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al presente documento - comunque a disposizione presso gli uffici.

L'amministrazione relativamente ai reclami adotta i seguenti criteri:

- registra cronologicamente sul protocollo dell'Ente il reclamo;
- rilascia ricevuta di consegna del reclamo;
- provvede, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, a dare una risposta comunque non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo;
- trasmette mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.

SAN GIOVANNI ROTONDO, 01/03/2022