



# Santa Chiara

## Residenza Sanitaria Assistenziale



### **CARTA DEI SERVIZI**

#### ***GUIDA PER GLI UTENTI E PER I LORO VISITATORI***

Via dello Scalo di Settebagni n. 77 – 00138 Roma.  
Tel. 06/88565953 - sito: [www.rsasantachiara.com](http://www.rsasantachiara.com)  
E-mail: [rsa.santachiara@pec.it](mailto:rsa.santachiara@pec.it); [rsasantachiara@gmail.com](mailto:rsasantachiara@gmail.com)



## *Carta dei Servizi*

*Gentile Ospite,*

*La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che la Sua permanenza alla RSA Santa Chiara sia il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le assicuriamo il massimo impegno e la totale disponibilità.*

*Con questa premessa, abbiamo preparato per Lei la Carta dei Servizi.*

*La Carta dei Servizi, sarà per Lei un valido strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire una migliore qualità delle prestazioni.*

*Essa costituisce, altresì, uno strumento a Sua disposizione per aiutarci, con i suoi suggerimenti, a migliorare costantemente il nostro lavoro e ad implementare servizi con sempre maggior efficacia.*

*La preghiamo di leggere con attenzione questo documento che illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità. Le informazioni che vi troverà, Le saranno utili per soggiornarvi al meglio e per comprendere come anche Lei possa facilitare il lavoro degli operatori socio-sanitari.*

*A tal fine, Le verrà periodicamente consegnato il questionario di "valutazione della qualità del servizio". Potrà così esprimere, anche in maniera del tutto anonima se crede, il Suo giudizio e proporre le Sue osservazioni in merito al miglioramento dei servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame allo scopo di venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese, alle richieste ed alle esigenze dei nostri ospiti.*

*Inoltre, per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al Responsabile della Residenza, mentre per qualunque necessità o informazione, può rivolgersi al personale di servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.*

*Certi di poter contare sulla Sua preziosa collaborazione, porgiamo cordiali saluti.*

La Direzione



### **PREMESSA**

**La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori, sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi.**

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione della struttura e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali la struttura intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi della struttura;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che la struttura intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dalla struttura.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso gli ospiti/utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi, è redatta con l'apporto delle direzioni sanitaria e infermieristica e con il coinvolgimento del personale interno alla struttura e delle associazioni che rappresentano i cittadini utenti, viene aggiornata annualmente ed è portata a conoscenza dei diversi soggetti interessati, attraverso la distribuzione diretta al personale, agli ospiti e ai loro familiari; mediante affissione in bacheca; attraverso la pubblicazione sul sito web della Residenza.

## PRINCIPI GENERALI

La presente Carta dei Servizi ha come fondamento i 6 principi fondamentali sull'erogazione dei servizi sanitari sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che ha recepito e fatto propri.

Questi sono:

- ❖ Eguaglianza - L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- ❖ Imparzialità – L'Istituto Santa Chiara ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ❖ Continuità - L'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Anche i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono espressamente regolati dalla normativa di settore, fatto salvo il dovere per l'azienda di adottare, in tali casi, misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- ❖ Diritto di scelta – L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- ❖ Partecipazione – Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, e favorire la collaborazione nei confronti degli operatori, è garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. In particolare, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- ❖ La Direzione provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.
- ❖ Efficienza ed efficacia – I servizi offerti dalla RSA vengono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.



# 1. Finalità e caratteristiche della struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) denominata Santa Chiara, ubicata in Via dello Scalo di Settebagni 77 – Roma, è una struttura recentemente ristrutturata dotata di 40 posti letto, destinata ad accogliere anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, e a fornire loro prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di tipo assistenziale, sanitario, culturale e ricreativo.

La struttura è organizzata per nuclei, al fine di garantire agli ospiti la necessaria assistenza secondo le diverse esigenze, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità.

Le finalità della RSA sono quelle di evitare l'isolamento e l'emarginazione e favorire l'integrazione sociale dell'anziano, offrire spazi di assistenza socio-sanitaria, riabilitazione attività di animazione e ricreative, volte anche a sollecitare le azioni quotidiane di gestione di sé e dei rapporti interpersonali per limitare la dipendenza dell'anziano.

L'obiettivo dell'attività è quello di tutelare la dignità e la personalità di ciascun ospite salvaguardando i suoi diritti alla difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali; il tutto inteso ad offrire a ciascuno la miglior qualità possibile di vita.

La struttura è situata nella zona residenziale Settebagni, a pochi chilometri dal centro storico di Roma e facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblici.

È circondata da un ampio giardino ed è dotata di un parcheggio a disposizione di ospiti e visitatori.

L'edificio è articolato su 3 piani così suddivisi:

- piano terra destinato cucina, dispensa, deposito stoviglie, uffici amministrativi, servizi collettivi (parrucchiere, podologo, sala-massaggi, palestra con attività ludiche, ambulatorio, spogliatoi uomo e donna)

- piano primo destinato a camere, bagno assistito, presidio, soggiorni, sala polivalente, sala da pranzo, bar, deposito biancheria sporca e deposito biancheria pulita, cappella e servizio Religioso;

- piano secondo destinato a camere, presidio, bagno assistito, deposito biancheria pulita, deposito biancheria sporca, sala da pranzo, sala soggiorno;

Le 20 camere tutte sono dotate di telefono, allacciamento televisivo e bagno privato. Inoltre, tutte le camere hanno arredi e dotazioni strumentali per accogliere anziani con rilevanti problemi assistenziali e sanitari.



La struttura garantisce inoltre l'accessibilità dell'utenza e l'individuazione sia dei percorsi interni ed esterni, sia dell'ingresso ai servizi, tramite l'adozione di idonea segnaletica, che è leggibile anche a distanza, di facile comprensione anche per gli ospiti stranieri.

## 2. Servizi generali

I servizi forniti dalla RSA Santa Chiara, ad eccezione del servizio tintoria, lavanderia della biancheria personale e parrucchiera, sono tutti compresi nella retta giornaliera; in particolare i servizi programmati di pedicure e fisioterapia all'interno della struttura, sono completamente gratuiti. Prestazioni supplementari, in aggiunta a quelle elencate di seguito, sono a carico dell'ospite o dei suoi familiari.

### **Cucina e servizio mensa**

Benché all'interno della struttura sia presente una cucina attrezzata e dotata di tutte le attrezzature necessarie all'erogazione del servizio l'attività di servizio mensa viene attualmente gestita grazie ad un fornitore esterno qualificato.

I pasti ricevuti già cucinati e caldi da sporzionare sono trasportati al piano attraverso l'utilizzo di carrelli termici.

Lo sporzionamento avviene direttamente ai refettori presenti ai piani da parte del personale addetto della struttura.

### **Lavanderia, guardaroba e tintoria**

La struttura mette a disposizione i servizi di lavanderia per i capi di biancheria da letto e da tavola, il servizio di lavanderia personale dovrà essere affidato o ai familiari o ad una lavanderia esterna a completo carico dell'ospite; pertanto ogni capo di biancheria, deve essere numerato, o portare il nome. Il servizio di tintoria è a pagamento; il listino prezzi è esposto nelle bacheche di ogni piano.

### **Pulizie**

L'attività di pulizia della struttura viene gestita da personale interno qualificato e destinato alle attività al fine di garantire la qualità delle pulizie in tutti gli spazi della struttura. Al personale di assistenza viene affidata la pulizia di quanto è di stretta pertinenza e vicinanza all'anziano (letto, comodino, armadio, tavolo); questa scelta permette di utilizzare meglio la professionalità del personale nell'assistenza alle persone anziane, favorendo anche l'aspetto relazionale.

### **Relazioni con il pubblico**

La direzione, coadiuvata dall'assistente sociale, è il responsabile del servizio relazioni con il pubblico.

Attraverso il proprio personale vengono gestite le pratiche per l'accesso alla struttura dei nuovi ospiti inviati dalla ASL Roma 1 - ufficio ricoveri.

E', inoltre, possibile fissare colloqui e visite guidate, senza impegno, per conoscere meglio la struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito.



### **Norme antinfortunistiche, antincendio e sicurezza**

A norma del D.Lgs 81/08 e s.m.i., il personale della RSA Santa Chiara, è formato ed addestrato in materia di salute e sicurezza e in materia gestione delle emergenze.

### **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'anziano. 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 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; gli ospiti usufruiscono di tali interventi in modo programmato.

### **I giornali e la biblioteca**

Per chi lo desidera, il responsabile del reparto provvede a far recapitare quotidiani e settimanali. Per il prestito e la consultazione dei libri occorre rivolgersi al servizio di animazione.

### **Il volontariato**

La RSA Santa Chiara promuove e sostiene l'attività del volontariato per concorrere al mantenimento, nell'anziano, 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. Agli Ospiti viene inoltre data la possibilità di prendere parte alle feste parrocchiali e altre iniziative ricreative, culturali e sociali, organizzate nella zona.

### **Servizio Religioso**

Il servizio religioso cattolico garantisce la crescita della persona nella fede, mediante espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana.

È un servizio che intende aiutare la persona a vivere con serenità e dignità questo momento della vita, e ad accogliere con fede eventi difficili e spesso dolorosi.

La presenza di Religiose e Sacerdoti si caratterizza con l'ascolto, la vicinanza, il dialogo e l'attenzione alle diverse problematiche delle persone presenti, e con la celebrazione dei Sacramenti. Settimanalmente viene tenuto un incontro di catechesi, gestito anche da persone laiche opportunamente preparate.

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

### 3. Assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa)

#### **Assistenza medica di base**

L'assistenza medica è garantita del contatto costante e dalle visite periodiche programmate con il 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.

Il medico visita regolarmente i pazienti nei giorni concordati. L'assistenza medica è inoltre garantita durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza attraverso la guardia medica di zona o il servizio di emergenza nazionale 118.

All'interno della struttura, come da regolamento Regionale, è presente un medico responsabile che supervisiona le attività di assistenza sanitaria giornaliera.

#### **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24 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 degli ospiti.

Le attività del personale infermieristico sono coordinate dal responsabile operativo della RSA. (Coordinatrice infermieristica).

#### **Attività di riabilitazione**

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza dei fisioterapisti che svolgono 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, training di deambulazione).

Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza che nei soggiorni. I terapisti della riabilitazione sono presenti in struttura tutti i giorni feriali dalle 8:00 alle 13:00.

## **Attività assistenziale:**

### **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; mobilizzazione 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), pannelli telematici con comando a distanza, rilevatori.

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 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.

### **Terapista occupazionale**

Il terapista occupazionale nella sua funzione di curare il recupero e il mantenimento, coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive in base ai programmi stabiliti con il responsabile di struttura e le sue attività rientrano nelle seguenti categorie:

- attività ludiche;
- laboratori con attività manuali;
- rapporti individuali;
- accompagnamento all'esterno.



## 4. Presentazione, accoglimento domande e ingresso dell'ospite in R.S.A.

Per richiedere informazioni sulle procedure di accesso ai servizi della RSA Santa Chiara e/o per fissare una visita alla Residenza, è possibile chiamare la segreteria negli orari di apertura al pubblico.

**Tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:30**

**Al numero 06.88 56 59 53**

La RSA è accreditata con il sistema Sanitario della Regione Lazio. Pertanto l'ingresso di nuovi ospiti nella RSA prevede la presentazione di una autorizzazione rilasciata dalla ASL Roma1 dopo che l'interessato ha fatto richiesta di ricovero in RSA presso il CAD (Centro Assistenziale domiciliare) della ASL di appartenenza.

E' inoltre possibile fissare un appuntamento per eventuali approfondimenti con la direzione.

Verificate le condizioni per l'ingresso in R.S.A. viene fissato il giorno del ricovero, cercando di garantire un inserimento personalizzato del nuovo ospite, tenendo conto e valorizzando i suoi particolari bisogni.

Il momento dell'ingresso vero e proprio è definito all'interno delle procedure presenti e disponibili in struttura.

Il giorno dell'ingresso vengono descritte, all'ospite o al caregiver, le caratteristiche della sua camera e le dotazioni di cui dispone (telefono personale, uso del campanello di chiamata, televisore, servizi igienici, mobili, ecc.), l'ubicazione degli spazi comuni ed i loro utilizzi, l'indicazione delle persone a cui riferirsi per qualunque bisogno (capo-sala, infermiere, ausiliari socio-assistenziali, fisioterapisti, psicologa, assistente sociale, dietista, terapeuta occupazionale e medico responsabile).

### **Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e "Carta dei diritti della persona anziana"**

- In adempimento al REG 679/2016, la RSA Santa Chiara garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

- La RSA Santa Chiara riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana" (consultabile e ritirabile presso la Reception).

## **CORRESPONSIONE DELLA RETTA**

Il regime di accreditamento con la regione Lazio disciplina le modalità di corresponsione della retta relativa alla permanenza in RSA. La retta mensile risulta composta da una quota sanitaria e da una quota sociale. La quota sanitaria, 50 per cento dell'intero, è corrisposta dalla Regione Lazio tramite la Asl, la quota di compartecipazione, restante 50 per cento dell'intero, viene calcolata dal Municipio di appartenenza a seguito presentazione ISEE sanitario da parte dell'ospite o del caregiver. L'esito del calcolo viene comunicato alla RSA dallo stesso Municipio, in tale comunicazione risulta specificata la quota a carico dell'ospite e la quota di compartecipazione a carico di Roma Capitale. Importante: all'inizio di ogni anno l'ospite o il caregiver devono provvedere a rinnovare la pratica relativa alla quota sociale di compartecipazione con Roma Capitale, mediante la presentazione dell'ISEE sanitario aggiornato per il calcolo della nuova quota a carico dell'ospite e la quota di compartecipazione di Roma Capitale.

Il ritardo nella presentazione del modello ISEE al municipio di competenza determina l'impossibilità per la RSA di suddividere le quote che caratterizzano la Retta. Pertanto tutto l'importo dovuto sarà fatturato all'ospite.

La RSA emette la fattura all'ospite il primo giorno di ogni mese. Qualora la retta venga pagata direttamente o per suo conto da parte di altre persone, l'importo stabilito deve essere versato direttamente presso l'amministrazione della RSA a mezzo bonifico bancario entro il giorno 5 del mese di competenza.

L'obbligo della corresponsione della retta mensile persiste anche nei casi di temporanea assenza dalla struttura per qualsiasi motivo.

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

Non sono comprese nella retta di ospitalità le spese personali e 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.
- Le spese per il servizio di lavanderia personale.

## 5. Regole della vita quotidiana e comunitaria

### Gli orari della giornata

| <b>Fasce orarie</b> | <b>Attività</b>  |
|---------------------|--|
| Ore 7.00 - 8.30     | Sveglia e igiene personale   |
| Ore 8.45 - 9.00     | Colazione  |
| Ore 9.30 - 11.30    | Attività sanitarie, di riabilitazione, e di animazione                                     |
| Ore 11.45 - 13.00   | Pranzo   |
| Ore 13.00 - 15.00   | Riposo pomeridiano   |
| Ore 15.00 - 17.30   | Alzata, merenda, ripresa delle attività di riabilitazione, animazione e attività sanitarie |
| Ore 18.00 - 19.30   | Cena   |
| Dalle ore 19.30     | Preparazione per la notte, riposo notturno.  |
| Sabato - ore 16:00  | Santa Messa  |

### Norme di comportamento

- L'ospite che utilizza gli spazi ed i servizi comuni, è invitato al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.
- L'ospite, in collaborazione e con il concreto aiuto del personale addetto, è invitato a tenere i propri armadietti personali con sufficiente ordine e pulizia. Per motivi igienici e sanitari, non è consentito, conservare nei medesimi, alimenti non confezionati e deteriorabili.
- Non è consentito, adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possono risultare a rischio della propria, o della altrui incolumità.
- Non è consentito, installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza.
- E' vietato il consumo di sostanze alcoliche.
- È vietato introdurre cibi e bevande di qualsiasi genere all'interno della struttura.
- È vietato, a parenti e visitatori, introdurre e distribuire cibi e bevande ai propri familiari e agli altri ospiti.
- In tutta la struttura è vietato fumare.
- Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore, o rilevanti somme di denaro.

**NB:** La direzione della RSA non risponde di eventuali furti. Somme di denaro, possono essere depositate presso la Direzione per piccole spese quotidiane o necessità di vario genere.

### Rapporti con i familiari

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento con i familiari, amministratori di sostegno, curatori o tutori dell'ospite. Questi interlocutori,



## *Carta dei Servizi*

quindi, dovranno indicare alla Direzione, il proprio, o i propri recapiti (indirizzo, telefono, fax), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

### **Comitato dei familiari e degli ospiti**

Nella struttura è attivo il Comitato dei familiari e degli ospiti con il compito di farsi carico di proporre iniziative per migliorare la qualità della vita all'interno della struttura e di evidenziare eventuali problematiche emergenti.

### **Visite di parenti ed amici**

La struttura è aperta al pubblico (parenti e amici degli ospiti), previo appuntamento telefonico, con l'orario di seguito riportato:

### **Orario apertura al pubblico**

TUTTI I GIORNI: DALLE 14:30 alle 17:  
Domenica e festivi: dalle 10:00 alle 12:00

Esigenze diverse sono da concordarsi con la Direzione amministrativa.

### **Permessi di uscita**

Familiari od amici dell'ospite possono chiedere permessi di uscita giornalieri o licenze per più giorni, concordando l'uscita con la Direzione amministrativa.

### **Trasferimenti In ospedale**

In caso di necessità di ricovero ospedaliero, la RSA provvede direttamente al trasferimento dell'ospite tramite il servizio sanitario nazionale, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari.

### **Trasferimento all'interno della R.S.A.**

Ad insindacabile giudizio dell'équipe socio-sanitaria e della Direzione, può rendersi necessario il trasferimento dell'ospite ad altre camere o ad altro piano della RSA a causa di motivazioni sociali e/o sanitarie.

### **Dimissioni programmate**

In caso di dimissione dalla RSA, decisa dall'ospite e/o dai suoi familiari, o dal curatore, tutore, va data comunicazione scritta alla Direzione, almeno 15 giorni prima della data di uscita.

Il giorno previsto verrà consegnata la relazione di dimissione contenente diagnosi, cura, sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi in atto e delle sue necessità assistenziali.

### **Gestione dei reclami e suggerimenti**

Utenti, familiari, rappresentanti legali e terzi possono presentare reclami alla Direzione rispetto a problematiche riguardanti ogni aspetto della gestione del servizio.

Raccolto il reclamo, la Direzione decide in merito alle risposte da dare all'utente e alle ulteriori attività da compiere.



## *Carta dei Servizi*

La Direzione, se presente in struttura al momento del reclamo e se lo ritiene opportuno, può incontrare il reclamante o a fissare un successivo appuntamento al fine di raccogliere ulteriori elementi in merito al disservizio contestato.

Qualora il disservizio contestato evidenzii alla prova dei fatti un comportamento sanzionabile dell'operatore, ai sensi del CCNL applicato, dispone gli adempimenti e gli atti da compiere in merito alla questione.

In ogni caso la Direzione si impegna a gestire il reclamo e a fornire risposta al reclamante non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo medesimo.

### **Dati identificativi**

Denominazione: RSA SETTEBAGNI srl

**Presidio:** RSA Santa Chiara

Indirizzo: Via dello Scalo di Settebagni n.77 – 00138 Roma

Codice Fiscale: 05506430486

Partita IVA: 05506430486

Tel. 06/88565953

E Mail: rsasantachiara@gmail.com

Pec: rsa.santachiara@pec.it

### **Orari**

DIREZIONE: 8 ore giornaliere - reperibilità nell'arco delle 24 ore.

AMMINISTRAZIONE: dalle ore 9:00 alle ore 12:30 dalle 15:00 alle 17:00

SEGRETERIA: dalle ore 9:00 alle ore 12:30 dalle 14:30 alle 16.30

RESPONSABILI DEI REPARTI: reperibilità nell'arco delle 24 ore.

VISITE AGLI OSPITI: Domenica e festivi dalle 10:00 alle 12:00  
Pomeriggio dalle 14:30 alle 17:00

### **Come si arriva alla RSA Santa Chiara**

#### **In auto:**

Dall'uscita **Settebagni dell'autostrada A1** vai verso **Via Salaria/SS4**. Mantieni la destra al bivio, segui le indicazioni per **Settebagni/Roma Centro** ed entra in **Via Salaria/SS4**. Svolta a sinistra in **Via Salaria**. Prendi la prima a destra per rimanere su **Via Salaria**. Svolta a sinistra in **Salita della Marcigliana**. Svolta a destra in **Via dello Scalo di Settebagni**.

#### **Con i mezzi pubblici:**



## *Carta dei Servizi*

Dalla Stazione Tiburtina Prendere la **linea FR1** (Fara Sabina - Montelibretti) per 4 fermate. Scendere alla **fermata Settebagni**. Proseguire a piedi per 300 metri, fino a raggiungere la RSA Santa Chiara.

Bus 135 dalla stazione Tiburtina – scendere alla fermata Settebagni davanti alla Chiesa Sant' Antonio di Padova.

## INDICATORI E STANDARD QUALITATIVI

La struttura garantisce che siano rispettati gli standard di qualità prevista dalla normativa vigente nonché dal Manuale della Qualità, e che siano applicati, per le verifiche, i seguenti indicatori:

| INDICATORI QUALITATIVI  |   |
|---|---|
| INDICATORE  | STANDARD ATTESO   |
| Numero di reclami rilevati / Numero reclami risolti   | $X = 1$<br>Il numero dei reclami risolti deve corrispondere al numero dei reclami rilevati  |
| Numero di reclami rilevati / Numero ospiti RSA  | $X \leq 0,1$<br>I reclami devono non possono superare il 10% degli utenti trattati (livello fisiologico)  |
| Numero di reclami rilevati / Numero di reclami con risposta scritta entro 15 giorni   | $X = 1$<br>Il numero dei reclami evasi in 15 giorni deve corrispondere al numero dei reclami rilevati   |
| <u>Rapporto con gli operatori del servizio</u><br>Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali   | $X \leq 0,9$<br>I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico) |
| <u>Rapporto con la Direzione/Amministrazione</u><br>Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali | $X \leq 0,9$<br>I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico) |
| <u>Giudizio complessivo sui servizi erogati</u><br>Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali  | $X \leq 0,9$<br>I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico) |

### INDICATORI PREVALENZA E CONCENTRAZIONE DI LDD

- N° di lesioni / N° di degenti
- N° di lesioni / N° di degenti allettati
- N° di singole lesioni per utente

Per tali indicatori, l'utilizzo delle linee guida deve rilevare negli anni una significativa diminuzione della prevalenza della patologia.

### INDICATORI PREVALENZA E CONCENTRAZIONE DI CADUTE

- N° di cadute / N° di degenti
- N° di cadute per singolo utente

Per tali indicatori, l'utilizzo delle linee guida deve rilevare negli anni una significativa diminuzione della prevalenza del fenomeno.

## ATTUAZIONE CARTA DEI SERVIZI

Gli impegni assunti con l'utenza tramite la presente Carta dei Servizi sono oggetto di costante monitoraggio attraverso l'attuazione degli specifici meccanismi di tutela posti a garanzia dell'utente/paziente.

In particolare, ad ogni tipo di rilevazione corrisponde un'attività di monitoraggio degli enunciati della Carta, come rilevabile dallo schema seguente:

| <b>ATTIVITÀ</b>  | <b>SCOPO</b>  | <b>PERIODICITÀ</b>   |
|--|---|--|
| Questionari di rilevazione della soddisfazione dell'ospite | Valutare il livello di soddisfazione/insoddisfazione dell'ospite, conseguentemente implementare azioni migliorative o correttive a seconda del caso   | Almeno una volta l'anno  |
| Verifiche Ispettive Interne                                | Verificare che i singoli settori di attività lavorino coerentemente e coordinatamente tra loro, ed in osservanza della politica aziendale e della normativa cogente   | Ordinarie: almeno una volta l'anno;<br>Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità |
| Verifica annuale dei processi (auditing interni)           | Verificare la corrispondenza tra procedura e processo, in osservanza delle linee guida e dei protocolli adottati  | Ordinarie: almeno una volta l'anno;<br>Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità |
| Gestione reclami   | Cercare di dare risposta immediata al reclamo dell'utente/familiare, risolvendo la criticità secondo le aspettative dello stesso (qualora possibile)  | Ogni volta che ne viene presentato uno   |
| Riesame del sistema qualità                                | Tenere aggiornato il sistema a garanzia della qualità dei servizi   | Ogni qualvolta se ne presenti la necessità   |
| Attività di riesame della politica aziendale               | Migliorare ed innovare costantemente, anche alla luce di mutate situazioni ed esigenze, la politica aziendale per la qualità dei servizi  | Una volta l'anno   |
| Revisione Carta dei Servizi                                | Aggiornare, con i cambiamenti registrati nelle attività e nell'organizzazione della struttura e nella normativa di settore, la Carta al fine di dare sempre all'utenza una corretta informazione sui servizi offerti dalla RSA Santa Chiara | Una volta l'anno (salvo necessità di ulteriori modifiche)  |