



**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
"S. ANTONIO DA PADOVA"
CONGREGAZIONE SUORE OBLATE DI SANT'ANTONIO DA PADOVA**

Via Arno, 9 – 72023 MESAGNE

C.F. 80000150740 – P.IVA 01482040746

Iscrizione registro regionale n. 31/2011

Tel. 0831 771955 Cell. 345/6838288

e-mail: suoreantonianemesagne@gmail.com



CARTA DEI SERVIZI

Documento in rev. 05 del 07.02.2025

**INDICE**

0. Saluto dalla Congregazione.....	pag. 3
1. Premessa	pag. 4
2. Presentazione.....	pag. 4
3. <i>Mission</i>	pag. 5
4. I nostri valori	pag. 5
5. Caratteristiche della struttura	pag. 7
6. Modello assistenziale e professionale.....	pag. 9
7. Risorse umane.....	pag.10
8. Organigramma	pag.13
9. Tipologia dei servizi offerti	pag.13
10. Servizi offerti	pag.13
11. Modalità di accesso	pag.16
12. Diritti e doveri dell'ospite	pag.18
13. Reclami e ricorsi	pag.19
14. Ricoveri ospedalieri	pag.19
15. Amministrazione	pag.19
16. Retta di soggiorno in regime accreditato	pag.19
17. Retta di soggiorno in regime privato	pag. 20
18. Modalità di pagamento.....	pag. 21
19. Valutazione della soddisfazione	pag. 21
20. Trattamento dei dati.....	pag. 21
21. Accesso agli atti amministrativi	pag. 22
22. Nota conclusiva	pag. 22



0. SALUTI DELLA CONGREGAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore

Benvenuto/a nella Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "S. Antonio da Padova", un Presidio socio-sanitario gestito dall'Ente morale religioso della Congregazione delle Suore Oblate di S. Antonio da Padova e la cui attività iniziò nel 1921 per volontà della Fondatrice Madre Valeria Succi.

Nell'accoglierla, Le presentiamo la Carta dei Servizi e il Regolamento interno della RSA "S. Antonio da Padova".

Tale documento Le permetterà di conoscere meglio la nostra RSA, le modalità di assistenza, le prestazioni offerte e le norme che disciplinano le attività della struttura.

La RSA "S. ANTONIO DA PADOVA" di Mesagne è una struttura accogliente per prestazioni, spazi e servizi; ma soprattutto per lo spirito di fede, di amore e di tenerezza che le Religiose impegnate diffondono, fedeli alla consacrazione religiosa e alla missione carismatica di Madre Valeria, si prodigano professionalmente e umanamente come il "buon samaritano evangelico" a condividere la sofferenza, la solitudine, dei fratelli e sorelle anziane; a consentire loro che ritrovino un significato e una speranza per la vita. Soprattutto oggi, in una società individualistica e movimentata, ogni ospite viene accolto, ascoltato, amato, rispettato, servito, curato e incoraggiato con lo spirito evangelico del "fare all'altro ciò che vorresti fosse fatto a te".

La Congregazione delle Suore Oblate di S. Antonio da Padova

I nostri contatti:

- Telefono :**0831-771955**
- Fax: **0831-771955**
- Cell. **345-6838288**
- E-Mail:suoreantonianemesagne@gmail.com
- Sito internet: www.rssasuoreantoniane.it

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

Modifica attività per emergenza sanitaria

La RSA "Sant'Antonio da Padova", in caso di emergenze sanitarie, segue linee di indirizzo e modalità operative in parte diverse da quelle descritte nella Carta dei servizi, basate su criteri tali da garantire la massima tutela sanitaria degli ospiti, degli operatori e dei visitatori.

Nell'eventualità, si invita a prendere contatti con la struttura per acquisire le relative indicazioni.



1. **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata in conformità alla seguente normativa:

- ✓ art. 13 della Legge 28/11/2000, n.328;
- ✓ art. 5 del Decreto Ministeriale 21/5/2001 n.308;
- ✓ art. 58 della Legge Regionale 10/07/2006, n. 19s.m.i.
- ✓ art.7 del Regolamento Regionale 18/01/2007, n.4;
- ✓ artt. 5 ed 8 del Regolamento Regionale 21/01/2019, n.4.

La presente Carta dei Servizi è redatta con l'apporto dei diversi responsabili dei servizi erogati e, ove eventualmente coinvolte, con la collaborazione delle associazioni rappresentative di tutela e volontariato.

2. **PRESENTAZIONE**

Le RSA, Residenze Sanitarie Assistenziali, sono strutture finalizzate a offrire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero a persone anziane non autosufficienti.

Gli ospiti delle RSA non sono assistibili a domicilio ma non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero e/o nei centri di riabilitazione.

La RSA "S. Antonio da Padova", in Mesagne, nasce dalla volontà di innovare il servizio offerto ad anziani fragili e non autosufficienti, fin dagli anni '90, secondo le finalità istituzionali proprie della Congregazione Suore Oblate di S. Antonio da Padova, integrate con i principi e le modalità gestionali più evolute dei servizi socio-assistenziali.

La struttura, sita a Mesagne, alla Via Arno n. 9, ha una capacità ricettiva di n. **36** posti letto, organizzati su unico livello, al piano terra, ove si trova anche il refettorio, per il servizio mensa, il locale cucina, una sala polifunzionale per il tempo libero, una palestra dotata degli attrezzi necessari all'utenza, una sala medica, una sala specifica per il personale infermieristico, un cortile per le attività all'aperto, una sala convegni e la Chiesa per le funzioni religiose.

Al primo piano sono situate le stanze per la comunità religiosa residente e gli ambienti della vita comunitaria.

2.1 **TIPOLOGIA DI UTENZA**

La RSA "S. Antonio da Padova" ospita anziani, di ambo i sessi, parzialmente o totalmente non autosufficienti, anche con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse ma richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo ad elevata integrazione socio-sanitaria; anziani 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 e non possono essere assistite a domicilio.

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti non autosufficienti per i quali l'ASL competente abbia rilasciato l'impegno al pagamento della quota sanitaria.

Tali ospiti vengono accolti in modalità residenziale o diurna e ricevono un servizio assistenziale mirato alla cura della persona, a garantire una migliore qualità della vita, a stimolare il recupero fisico e psichico e a valorizzare le residue potenzialità individuali.

2.2 **STATUS GIURIDICO**

RSA "S. Antonio da Padova" è autorizzata al funzionamento con Determinazione n. 23 del 17/12/2010, emessa dal Comune di Mesagne ed è stata accreditata dalla Regione Puglia con



Determinazione n. 00036 del 27.01.2025. La RSA è altresì iscritta nel Registro Regionale di cui all'art. 53 comma 1 lett. B della Legge Regionale n. 19/2006 dal 21/09/2010.

Al momento la struttura ha una ricettività di n. 36 posti letto, 20 dei quali in regime di accreditamento con la Regione Puglia. E' stata altresì presentata istanza per l'accreditamento di ulteriori 16 posti.

3. MISSION

La Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani (RSA) "S. Antonio da Padova" opera per garantire ai residenti, nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale, un elevato livello di assistenza tutelare, per prevenire perdite ulteriori di autonomia, per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psico-fisiche, affettive e relazionali del soggetto.

Opera nel pieno rispetto della normativa regionale, nazionale e comunitaria, nell'ambito degli indirizzi programmatici della Regione Puglia, d'intesa con la A.S.L. competente per territorio con i Comuni e con l'Ambito territoriale.

La valorizzazione dell'anziano, inteso nella sua globalità, unicità e complessità è l'obiettivo cardine attraverso l'impegno costante dei suoi operatori; la finalità del prendersi cura dell'ospite è perseguita, all'interno di una struttura con elevati standard di garanzia, sicurezza e tutela, garantendo il rispetto della persona, il mantenimento ed il recupero delle proprie capacità psicofisiche e di condivisione.

Per ciascuna persona anziana, ospite della struttura, tenendo ragionevolmente conto delle condizioni della stessa, RSA "S. Antonio da Padova" assicura:

- ✓ interventi studiati e mirati ad assicurare la cura e l'assistenza;
- ✓ interventi programmati al recupero, al mantenimento e/o al potenziamento delle capacità possedute;
- ✓ interventi studiati per il singolo ospite e mirati a creare un ambiente personalizzato per il paziente;
- ✓ interventi volti ad assicurare un'integrazione della persona ospitata e a tutelarne la socialità;
- ✓ interventi finalizzati a sostenere e/o migliorare le relazioni interpersonali e familiari dell'ospite.

RSA "S. Antonio da Padova" assicura il rispetto della dignità e della individualità di ogni persona ospitata assicurando in particolare:

- ✓ diritto all'informazione;
- ✓ diritto alla dignità e al rispetto;
- ✓ diritto all'autodeterminazione;
- ✓ diritto alla parità di trattamento;
- ✓ diritto alla sicurezza personale e alla tutela della propria privacy;
- ✓ diritto a prestazioni giuste ed adeguate;
- ✓ diritto alla libera espressione;
- ✓ diritto ad esercitare la propria religione.

4. I NOSTRI VALORI

La RSA "S. Antonio da Padova" fonda la propria azione sui seguenti **PRINCIPI**, garantiti ad ogni residente, in base ad un Piano Individualizzato di Assistenza (PAI):

- **Parità di trattamento** nelle prestazioni assistenziali. La RSA è orientata a garantire il rispetto



dello stile di vita di ciascun ospite, organizzando l'assistenza sulla base delle condizioni psicofisiche, delle abitudini, degli interessi e delle aspettative dei singoli soggetti.

- **Eguaglianza** dei diritti del residente inteso come “cliente” del servizio di RSA, portatore di risorse oltre che di bisogni. Le regole riguardanti i rapporti tra i residenti e le RSA e l'accesso al servizio, sono uguali per tutti, in modo da garantire la parità di trattamento e, quindi, l'uniformità delle prestazioni.
- **Imparzialità** di comportamento, ispirata a criteri di obiettività e di giustizia.
- **Continuità Assistenziale**: l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni e il piano individualizzato di assistenza prevede obiettivi che vengono perseguiti con interventi congrui e costanti nel tempo.
- **Partecipazione** intesa come impegno nel garantire:
 - l'informazione sul suo funzionamento;
 - la collaborazione con l'anziano, la famiglia e il suo contesto di provenienza;
 - la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo;
 - la riservatezza e il rispetto della dignità della persona;
 - la documentazione relativa alle prestazioni ricevute per ogni utente che ne faccia richiesta e per coloro che ne abbiano legalmente diritto;
 - il diritto di esprimere il proprio gradimento, in merito ai servizi ricevuti, attraverso la compilazione degli appositi “Questionari di soddisfazione cliente” somministrati con cadenza annuale ed, eventualmente, a presentare reclamo ed ottenerne risposta, attraverso il modulo “Segnalazione reclami e suggerimenti”, disponibile in struttura e/o scaricabile dal sito ufficiale, da consegnare alla reception o da inserire nella cassetta dedicata.
- **Efficienza ed efficacia**: le risorse umane e materiali disponibili vengono valorizzate ed impiegate nel modo più razionale per produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e delle loro famiglie. A tale scopo, viene promossa la formazione degli operatori come strumento della qualità dei servizi e degli interventi per favorire l'integrazione professionale e l'innovazione organizzativa e gestionale.

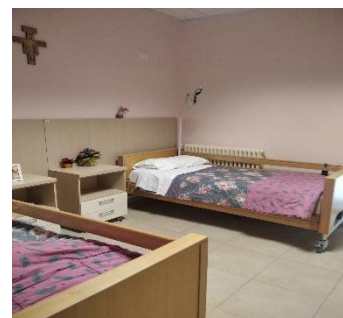
5. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

Nella RSA “S. ANTONIO DA PADOVA” si possono distinguere:

- ✓ un'area destinata alla residenzialità;
- ✓ un'area destinata alla valutazione ed alle terapie;
- ✓ un'area destinata alla socializzazione;
- ✓ aree generali e di supporto

L'area destinata alla residenzialità è costituita da:

- ✓ 21 camere che possono essere sia singole che doppie, adeguate per superficie utile, nel rispetto della normativa vigente, dotate di servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza e collegati alla camera di degenza; idonee per la tutela della privacy di ogni singolo ospite e per l'accesso e il movimento delle carrozzine.
- ✓ locale soggiorno dotato di ampi piani d'appoggio per lo svolgimento delle attività artistico-espressive, manipolative,





TV e poltrone ergonomiche per momenti di relax e socializzazione;

- ✓ sala refettorio, con tavoli da quattro persone, distributore automatico di bevande, sia fresche che calde;
- ✓ locale per biancheria pulita;
- ✓ servizi igienici completi (lavandino, wc, doccia, etc.);
- ✓ corrimano a parete nei percorsi principali;
- ✓ locale deposito per attrezzature, carrozzine e materiale di consumo, etc.



Nell'**area destinata alla valutazione e alle terapie** sono presenti:

- ✓ locali e attrezzature per prestazioni ambulatoriali e per valutazioni specifiche;
- ✓ area destinata all'erogazione delle attività di riabilitazione;
- ✓ locali e palestra con attrezzature per le attività riabilitative prescritte.

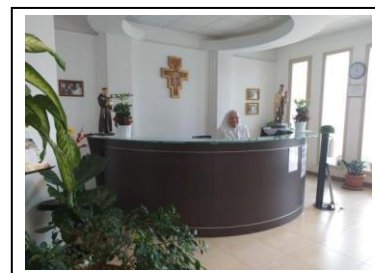
Nell'**area destinata alla socializzazione** sono presenti:

- ✓ una cappella per le celebrazioni e preghiera personale;
- ✓ sale e soggiorni polivalenti;
- ✓ locali per servizi all'ospite (barbiere, parrucchiere, podologo);
- ✓ aree attrezzate all'interno del complesso.
- ✓ Ampio cortile esterno arredato e fruibile nella bella stagione per attività esterne (giardinaggio, attività di socializzazione ecc.)



Nelle **aree generali e di supporto** sono presenti:

- ✓ ingresso con portineria, posta, telefono;
- ✓ uffici amministrativi;
- ✓ cucina, dispensa e locali accessori;
- ✓ lavanderia e stireria;
- ✓ spogliatoi per il personale con annessi servizi igienici;
- ✓ camera mortuaria con sala dolenti;
- ✓ corridoi principali, scale e locali di passaggio forniti di corrimano;
- ✓ ambienti per i Coordinatori Sanitari ed il personale infermieristico;
- ✓ ufficio di Direzione e per il Servizio di assistenza sociale.



La **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"** garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Tutta la struttura risponde alla normativa vigente per ciò che riguarda vie di esodo, impianti tecnologici, etc., nonché per quanto riguarda gli aspetti igienico-sanitari.

Tutti gli arredi hanno caratteristiche tali da consentire agevoli operazioni di pulizia, da parte del personale, e da garantire adeguate condizioni di sicurezza e comfort per gli ospiti.

Ciascuna camera di **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"** è dotata dei seguenti arredi:



- ✓ letto articolato elettrico, regolabile in altezza, dotato di sponde, con relativo materasso e cuscino;
- ✓ comodino;
- ✓ armadio;
- ✓ scrivania.

Viene promossa, da parte del personale di assistenza e cura, la personalizzazione e l'umanizzazione delle stanze degli ospiti.

Sono disponibili, inoltre, le attrezzature per la riabilitazione motoria; materiali e strumenti per la riabilitazione cognitiva, la terapia occupazionale, l'attività ricreativa e di socializzazione; attrezzature per l'area abitativa particolarmente adatte ad ospiti non deambulanti e non autosufficiente (letti, materassi e cuscini antidecubito, etc.); impianti elevatori e monta-lettiga.

6. MODELLO ASSISTENZIALE E PROFESSIONALE

La RSA "S. ANTONIO DA PADOVA" adotta forme di assistenza riabilitativa, orientate al recupero e al mantenimento delle capacità intellettuali e fisiche dell'anziano. Al momento dell'ingresso, la struttura ha cura di accogliere la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, così da garantire, nel tempo, risposte adeguate ai bisogni ed alle aspettative dei singoli anziani.

E' offerto un ambiente familiare: la tipologia edilizia, gli arredi e l'organizzazione quotidiana cercano di essere simili a quelli propri dei luoghi di vita degli anziani, valorizzando al massimo la soggettività degli ospiti.

La RSA "S. ANTONIO DA PADOVA" riconosce il principio della tutela e valorizzazione della personalità e, quindi, riserva spazi di intervento per consentire a ciascuno di esprimere la propria identità nelle relazioni interpersonali.

Il modello assistenziale si basa sul Piano assistenziale Individualizzato (PAI), che viene formalizzato attraverso la compilazione di un fascicolo, composto da varie schede che fanno riferimento a singole aree di intervento. La compilazione avviene durante specifici incontri a cui partecipano tutte le figure professionali presenti. Il PAI viene rivisto annualmente e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

L'azione di aiuto, infatti, ha sempre presente il gradimento espresso dalla persona, avendo come obiettivo la realizzazione del benessere complessivo dell'anziano.

Tutte le figure professionali operano con la consapevolezza che la relazione con il residente è momento qualificante del proprio lavoro. La centralità della persona-utente, dei bisogni di cui è portatore, implica la capacità di sapere ascoltare, "sentire" anche ciò che non viene espresso.

Il Modello Professionale esprime **Flessibilità** ed **Adattabilità** alle diverse condizioni e ai cambiamenti, **Continuità d'azione** degli operatori nelle modalità di relazione con l'anziano.

La struttura, nel suo costante impegno quotidiano a favore dell'anziano, non assume una funzione sostitutiva della famiglia ma vuole essere un supporto significativo, alla gestione del parente non autosufficiente.

Viene favorito e mantenuto un solido legame con il nucleo familiare, considerando necessarie e preziose per il benessere dell'ospite, tutte le occasioni di rapporto e relazione con il *caregiver*.

A tal fine si favorisce il coinvolgimento degli anziani e dei loro familiari nelle scelte che li riguardano.

E' valorizzato il coinvolgimento delle risorse territoriali, del volontariato: l'apertura della struttura all'esterno ha l'obiettivo di creare una integrazione ed un collegamento tra gli anziani ed il territorio



circostante.

7. RISORSE UMANE E REQUISITI ORGANIZZATIVI

Per la gestione della **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"**, la struttura si avvale delle seguenti figure professionali:

- ✓ Coordinatore sanitario;
- ✓ Responsabile della Struttura;
- ✓ Coordinatrice infermieristica;
- ✓ Personale infermieristico;
- ✓ Psicologa;
- ✓ Medico Specialista;
- ✓ Educatrice professionale;
- ✓ Assistente sociale;
- ✓ Personale tecnico della riabilitazione (fisioterapista);
- ✓ Operatori socio-sanitari;
- ✓ Altro personale necessario per il funzionamento dei servizi.

Di seguito vengono indicate le principali mansioni che le figure sopra richiamate svolgono all'interno di **RSA "S. ANTONIO DAPADOVA"**.

RSA "S. ANTONIO DA PADOVA" ha preventivamente definito, attraverso specifica documentazione interna, le competenze ed i requisiti richiesti per ciascuna figura professionale. Inoltre, una volta individuate le stesse, **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"** ha elaborato il proprio "Organigramma", condiviso con tutte le figure, ed un "Mansionario", all'interno del quale ha puntualizzato, per ciascuna figura, mansioni e responsabilità.

Tutto il personale che viene a contatto con gli ospiti è identificabile tramite apposito nome, cognome e mansioni riportati sul camice, dato in dotazione dalla struttura.

7.1 Il Responsabile medico di struttura o coordinatore sanitario

E' la figura professionale che ha il compito di coordinare le attività delle figure sanitario-assistenziali, garantisce e vigila sulla corretta redazione dei PAI, cura gli adempimenti connessi con la gestione dei farmaci, cura la sistematica raccolta delle cartelle personali, cura la compilazione e tenuta dei registri ASL e il costante aggiornamento del piano terapeutico degli ospiti.

7.2 Responsabile della Struttura

Ha il compito di coordinare tutte le prestazioni e i servizi erogati dalla struttura, con la supervisione ed in collaborazione con il Responsabile Sanitario per la definizione dei programmi e delle attività. Rappresenta la figura di riferimento per gli ospiti ed i loro familiari così come per gli operatori della struttura. Si occupa altresì della programmazione ed organizzazione delle attività ricreativo-culturali degli ospiti all'esterno della struttura.

7.3 Coordinatrice infermieristica

Assicura l'attività di coordinamento dell'assistenza infermieristica, la pianificazione, gestione e verifica dei diversi processi a valenza sanitaria e socio-sanitaria, afferenti alla funzione infermieristica e alla funzione assistenziale, nonché garantisce la gestione delle risorse tecnico/strumentali, dei presidi sanitari e farmacologici.

7.4 Infermieri



Svolgono mansioni sanitarie e di coordinamento delle attività di assistenza di base.
Redigono e aggiornano quotidianamente le diarie e le cartelle infermieristiche dei pazienti.
Sono presenti nelle 24 ore.

7.5 Psicologa

La psicologa si occupa della fase di osservazione del nuovo ospite, con la collaborazione di tutte le altre figure professionali presenti, da cui attinge informazioni utili per la sua valutazione. Evidenzia e valuta eventuali problemi cognitivi, affettivi e relazionali attraverso colloqui individuali, utilizzo di test standardizzati, osservazione e conduzione di attività di gruppo. In seguito alle valutazioni, predispone gli interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali e offre uno spazio di ascolto ed elaborazione delle problematiche legate all'invecchiamento.

7.6 Medico specialista

Specializzato in geriatria, è chiamato a svolgere attività di diagnosi e cura nei confronti degli anziani ospitati, partendo da una valutazione globale che considera non solo gli aspetti medici ma anche quelli sociali, psicologici e funzionali.

Sviluppa piani di trattamento individualizzati per gestire le condizioni mediche croniche degli ospiti, come la demenza, le malattie cardiache, il diabete e altre patologie comuni legate all'età, monitora e gestisce da vicino i regimi farmacologici, assicurandone appropriatezza, sicurezza e tollerabilità. Fornisce supporto emotivo e consulenza sia agli ospiti che alle loro famiglie. Collabora, infine, con altri professionisti sanitari, come infermieri, fisioterapisti, assistenti sociali e terapisti occupazionali, per garantire un approccio integrato e multidisciplinare alla cura degli ospiti.

7.7 Assistente sociale

Si occupa dell'accoglienza dell'ospite e del successivo inserimento in RSA, della redazione delle cartelle sociali, del disbrigo pratiche burocratiche (invalidità civile, integrazione retta, etc.), dei rapporti con i familiari degli ospiti in ordine a problematiche sociali e di integrazione sociale, nonché della consulenza ed espletamento diretto di pratiche amministrative (interventi previdenziali, Amministrazione di sostegno, tutele etc.) e dei rapporti con i Servizi Sociali e Sanitari sul territorio. L'Assistente Sociale coordina, inoltre, l'equipe multidisciplinare interna nell'elaborazione dei PAI, sotto la supervisione del Coordinatore Sanitario, collaborando con il Fisioterapista, l'Infermiere e il Responsabile OSS.

Si occupa, inoltre, insieme all'Educatore professionale, dell'elaborazione delle attività ricreative e culturali, in rapporto con il territorio.

7.8 Personale tecnico della riabilitazione - Fisioterapista

Il terapeuta della riabilitazione svolge programmi di riattivazione, mobilitazione e recupero, secondo quanto stabilito nei protocolli redatti dal Direttore Sanitario.

Nell'ambito dell'Area Socio Riabilitativa, il terapeuta occupazionale opera anche con piccoli gruppi, svolgendo attività finalizzate allo stimolo delle abilità residue.

7.9 Educatrice professionale

Si occupa di garantire all'anziano un ambiente ricco di stimoli ed interessi, organizza attività ludiche, attività di sfogo (per pazienti con demenze), terapia occupazionale, momenti ricreativi oltre che uscite, feste ed altre iniziative che coinvolgano i familiari e la comunità tutta.



7.10 Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)

Gli operatori si occupano di supportare e, a volte, di sostituire l'anziano nelle attività di vita quotidiana (igiene, vestizione, alimentazione, pulizia degli ambienti, ecc.).

Attraverso l'impegno costante, l'osservazione e lo stimolo, instaurano con lo stesso una relazione di cura. Sono presenti nelle 24 ore e garantiscono continuità al Servizio.

Si caratterizzano per una specifica formazione professionale e sono costantemente aggiornati mediante la frequenza di seminari, corsi interni ed esterni.

7.11 Operatori addetti al servizio di pulizia

Garantiscono, seguendo piani di lavoro variabili in relazione alle esigenze della Struttura, la pulizia quotidiana delle stanze, dei servizi igienici e degli spazi di uso comune.

7.12 Cuocche e addetti di cucina

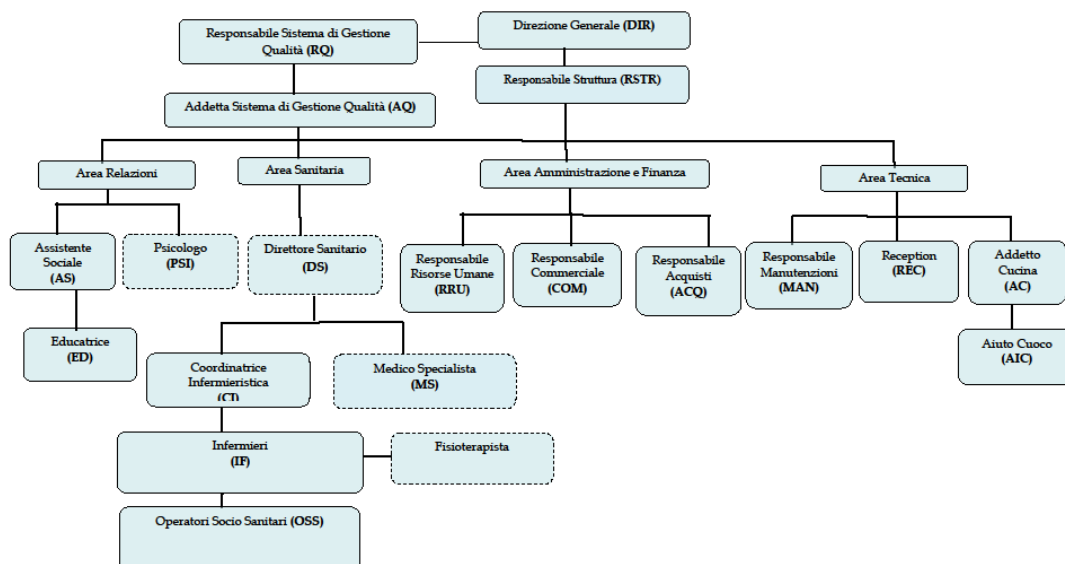
Si occupano della preparazione dei menù, attenendosi alle prescrizioni del SIAN della ASL, delle diete speciali (per diabetici, iperazotemici etc.), della pulizia delle stoviglie e della pulizia dei locali cucina.

7.13 Altre figure professionali

Nell'ambito delle risorse umane della **RSA** sono previste, inoltre, a seconda di specifiche necessità di assistenza e cura degli ospiti e in accordo con la normativa vigente, anche le seguenti figure:

- Il **Medico di Medicina Generale**, scelto dall'ospite;
- **Medici Specialisti**, in base alle necessità degli ospiti;
- Il **personale amministrativo**;
- Il **personale religioso**;
- I **manutentori**

Di seguito l'organigramma funzionale della RSA:





7.14 Requisiti Organizzativi

La RSA "S. ANTONIO DA PADOVA" assicura l'erogazione delle prestazioni fornite ai propri ospiti, sulla base della pianificazione e realizzazione di progetti individuali e sulla pianificazione degli interventi (PAI), prevedendo anche il coinvolgimento dell'ospite e delle famiglie.

A ciascun ospite, coerentemente con la condizione generale di salute dello stesso, vengono garantite:

- attività socio-sanitarie riabilitative;
- attività socio-assistenziali;
- attività sociali e di animazione.

Le attività sopra elencate sono erogate sulla base del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PAI).

Il modello assistenziale si basa sul Piano assistenziale Individualizzato (PAI), formalizzato attraverso la compilazione di un fascicolo composto da singole schede che fanno riferimento a specifiche aree di intervento.

La compilazione avviene durante incontri dedicati, cui partecipano tutte le figure professionali coinvolte. Il PAI viene rivisto semestralmente e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

8. TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI

La struttura è a carattere residenziale, destinata ad accogliere anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti, anche con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo ad elevata integrazione socio-sanitaria, 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 e non possono essere assistite a domicilio.

La RSA "S. ANTONIO DA PADOVA" fornisce ospitalità ed assistenza, offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre stimoli e possibilità di attività ricreative, di mantenimento e riattivazione.

Fornisce anche assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano residente, come previsto dalla normativa vigente.

9. SERVIZI OFFERTI

9.1 Prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare

Il servizio è finalizzato a mantenere e potenziare le capacità della persona anziana. Opera nel rispetto dei bisogni, cercando di rispondere ai desideri ed alle aspettative personali, attraverso un continuo lavoro di osservazione progettazione e verifica in collaborazione con tutte le figure professionali presenti. Si esprime nei seguenti momenti di vita quotidiana:

- **Alzata e riposo pomeridiano:** risponde all'esigenza di mantenere un adeguato ritmo fisiologico nell'anziano, favorendo la socializzazione e la relazione, evitando l'isolamento e la sindrome da allettamento, nel rispetto delle esigenze e delle abitudini del residente.
- **Assistenza notturna:** a garanzia della tutela dei residenti, durante le ore notturne, gli operatori assicurano verifiche a tutti gli ospiti nelle singole stanze, interventi al bisogno e programmati relativi a posture, idratazione e cambi.
- **Igiene e cura personale:** è garantita la cura e l'igiene quotidiana dell'ospite, nel rispetto delle autonomie personali, assicurando, inoltre, l'attenzione alla persona, all'aspetto estetico,



all'abbigliamento, avvalendosi anche dell'apporto professionale qualificato esterno (a richiesta ed a pagamento), come, ad esempio, parrucchiere, barbiere e podologo.

- **Assunzione dei pasti:** nel rispetto dei tempi e con modalità adeguate alle esigenze, abitudini e bisogni del residente, i pasti vengono consumati di norma in sala da pranzo, dove la disposizione degli ospiti a tavola tiene conto delle richieste, dei bisogni e delle condizioni di ciascuno. Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi vengono assistiti nel rispetto delle autonomie personali. Nel caso in cui l'ospite sia impossibilitato a recarsi in sala da pranzo, il pasto viene consumato in camera, con l'aiuto dell'operatore.
- **Cura degli spazi e degli effetti personali:** quotidianamente le stanze degli ospiti ed i loro effetti personali vengono riordinati, con il coinvolgimento diretto degli anziani interessati. Con frequenza giornaliera, se necessario, avviene il cambio completo della biancheria da letto e, al bisogno, l'accurata pulizia del materasso antidecubito. La pulizia degli ausili (carrozzone, tripodi, deambulatori ecc.) è garantita settimanalmente e, comunque, in caso di necessità. E' possibile per il residente personalizzare la camera con propri arredi o oggetti familiari, compatibilmente con gli spazi a disposizione e lo stile degli arredi presenti.

9.2 Assistenza sanitaria

L'obiettivo è quello di garantire la salute e il benessere dei residenti, attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione che comprendono l'Assistenza Medica e quella Infermieristica.

Ai sensi della legislazione regionale vigente, il servizio di medicina di base è assicurato dai medici di medicina generale (MMG), prescelti da ogni singolo residente nelle ASL competenti per territorio. L'assistenza infermieristica ha, invece, lo scopo di garantire la salute ed il benessere dei residenti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione oltreché di somministrazione delle terapie farmacologiche, prescritte dai medici, di medicazione e di ogni altra attività di loro competenza.

L'Assistenza Sanitaria è garantita, nella RSA "S. ANTONIO DA PADOVA", sia dalla presenza del medico specialista in geriatria che dal Direttore sanitario, anch'egli medico specialista.

9.3 Assistenza riabilitativa

Si pone l'obiettivo di recuperare, potenziare e/o mantenere le capacità psico-fisiche dell'anziano. L'attività viene svolta dal personale tecnico della riabilitazione (fisioterapista) che realizza gli interventi, direttamente ed anche con la collaborazione degli altri operatori. Il trattamento riabilitativo individuale è attivato, secondo il piano riabilitativo stabilito dal Direttore sanitario o su richiesta del medico fisiatra convenzionato con la ASL ed in base al PAI.

A cadenza plurisettimanale viene svolta attività di gruppo, nelle varie sale.

Le attività riabilitative sono svolte in locali idonei, generalmente in palestra, con l'attrezzatura adeguata o all'interno della sala dedicata alle attività di gruppo.

9.4 Supporto psicologico

Si pone l'obiettivo di supportare l'ospite e la famiglia nel percorso di inserimento, offrire sostegno nei momenti di difficoltà. La psicologa programma incontri periodici con la famiglia, valuta i bisogni dell'ospite e lo supporta durante la permanenza in struttura.

Sviluppa programmi individuali e strategie per favorire l'integrazione col gruppo, attraverso attività socializzanti.

E' disponibile, previo appuntamento, a ricevere i familiari degli ospiti che ne abbiano esigenza.



9.5 Servizi alberghieri

La RSA "S. ANTONIO DA PADOVA", al fine di fornire e garantire, sotto il profilo igienico sanitario e del comfort, un livello adeguato di prestazioni, offre servizi di pulizia, ristorazione e lavanderia, riservando loro particolare attenzione.

9.6 Ristorazione

I pasti principali sono preparati all'interno della struttura da personale specializzato.

Il menù, stabilito dal SIAN della ASL, viene variato giornalmente e si ripete secondo cicli di 4 settimane: ne è previsto uno invernale ed uno estivo. Oltre ai tre pasti principali viene distribuita una merenda nel pomeriggio, a base di bevande calde o fresche, a seconda della stagione.

La preparazione dei pasti avviene nel rispetto dei criteri stabiliti nel Manuale HACCP.

Il consumo dei pasti avviene in ambienti accoglienti. La sistemazione ai tavoli non è casuale ma contestualizzata, tenendo conto, nel limite del possibile, delle esigenze relazionali di ciascun ospite.

È prevista la somministrazione di diete speciali, a seguito di prescrizione medica.

In accordo con il Direttore Sanitario e compatibilmente con lo stato di salute, sono possibili menù personalizzati al fine di garantire all'anziano, in modo abbastanza regolare, la consumazione dei cibi che preferisce. In occasione di particolari festività o ricorrenze è somministrato un menù speciale. Cura particolare è dedicata al festeggiamento dei compleanni dei residenti.

9.7 Lavanderia

La struttura, che ritiene importante la cura dell'aspetto degli anziani, in quanto espressione della loro dignità personale, garantisce un adeguato livello igienico degli indumenti personali e della biancheria piana.

Il Servizio lavanderia è affidato ad una ditta esterna specializzata.

9.8 Pulizie

Il servizio di pulizia, effettuato da ditta esterna, assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura. In particolare garantisce la pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni interni ed esterni alle camere e degli altri spazi comuni. Le pulizie straordinarie sono programmate specificatamente, in base ai piani di lavoro. Ove necessario, sono previsti interventi di pulizia ripetuti durante la giornata.

Il servizio di pulizia è svolto nel rispetto delle abitudini di vita dell'anziano, senza interferire con la gestione dei programmi di assistenza personalizzati e con il regolare svolgimento delle attività predisposte, a favore dei singoli residenti.

9.9 Attività di animazione

Ha lo scopo di stimolare, promuovere e mantenere le abilità psico-fisiche e relazionali del residente, quindi, contenere il processo evolutivo delle varie patologie.

Valorizzare le esperienze, la storia della persona, le competenze, le singole autonomie e capacità. Facilitare il rapporto tra l'anziano e l'ambiente, al fine di favorire condizioni di benessere.

L'attività viene svolta da un'educatrice professionale ed i programmi sono suddivisi fra attività di tipo "occupazionale" (es. lavori a maglia, giochi da tavolo, disegno con vari materiali, *decoupage*, ecc.), intrattenimenti, informazione (letture) ed uscite.

In collaborazione con associazioni del territorio, per favorire il contatto degli ospiti con bambini, adolescenti e con la comunità tutta, vengono organizzate attività di giardinaggio, rappresentazioni teatrali, laboratori ecc.



Quando la stagione lo consente, gli ospiti vengono accompagnati all'esterno delle strutture per visite guidate.

Durante l'estate, vengono organizzate gite ed uscite nei dintorni per visitare musei, parchi o partecipare ad iniziative ricreative e culturali o per raggiungere le località marine.

9.10 Assistenza religiosa

Il servizio di assistenza religiosa è garantito dalla visita quotidiana di un sacerdote e dalla S. Messa domenicale e quotidiana. Inoltre, a circa 50 metri, dalla struttura è ubicata la Parrocchia "Mater Domini".

L'attività religiosa si articola nei seguenti momenti:

Tutti i giorni:

- ❖ Ore 8.00 Confessione e Santa Messa
- ❖ Ore 16.00 Recita del Rosario

La Domenica:

- ❖ Ore 09.30 Santa Messa

Giornata Tipo

- ❖ Ore 6.00/8.00 - Igiene ed alzata
- ❖ Ore 7.00/8.30 - Colazione.
- ❖ Ore 8.30/12.00 - Attività riabilitative e di socializzazione
- ❖ Ore 10.00 - Merenda.
- ❖ Ore 12.00 -Pranzo.
- ❖ Ore 13.00 – Riposo pomeridiano.
- ❖ Ore 16.00 - Attività ricreative e di socializzazione e di supporto psicologico
- ❖ Ore 17.00 -Merenda.
- ❖ Ore 19.00 -Cena.
- ❖ Ore 20.00 Messa a letto.
- ❖ Ore 22.00 Cambio turno e consegna agli OSS e agli infermieri della notte.

9.11 Orario visite ed uscite

Ogni ospite potrà ricevere visite, sempre nel rispetto delle norme vigenti, negli spazi predisposti e durante i seguenti orari stabiliti dalla Direzione:

- ✓ **Lunedì – sabato mattino 10:00-11:30**
- ✓ **Lunedì – sabato pomeriggio 15:30-17:00**

Non sono ammesse visite di domenica, nei giorni festivi, negli orari di riposo, dei pasti e durante le attività di igiene personale e degli ambienti.

Le visite al di fuori degli orari fissati sono soggette ad autorizzazione preventiva della direzione. L'uscita degli ospiti è libera, previa firma dell'apposito modulo disponibile presso la reception.

10.MODALITA' DI ACCESSO/DIMISSIONE

10.1 Accesso in struttura

In linea generale, la richiesta di accesso alla **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"** potrà essere effettuata dall'anziano stesso, dai suoi familiari o da un suo rappresentante legale, direttamente alla direzione



della struttura che gestisce la lista d'attesa interna o dal medico di medicina generale, dai servizi territoriali dell'ASL ovvero, in caso di dimissione dall'ospedale, dal Dirigente della divisione ospedaliera, anche attraverso il Servizio di Assistenza Sociale ovvero dai servizi territoriali comunali, nel rispetto della volontà del paziente, ovvero, in caso di incapacità di intendere e di volere dello stesso, da chi esercita la tutela o la curatela attraverso gli uffici della PUA del Distretto Socio Sanitario di competenza, che provvederà all'attivazione dell'UVM.

La richiesta non impegnativa di prenotazione del posto letto, da parte dell'utente o di un suo parente, viene registrata su specifico modulo, disponibile sia alla reception della struttura che sul sito internet della stessa, e inserito nel Registro delle prenotazioni, gestito dall'Assistente Sociale, da cui si attingerà, nel rispetto dell'ordine di presentazione delle domande, in caso di successiva disponibilità di posti letto.

In seguito alla dichiarazione di disponibilità da parte della struttura, in un colloquio preliminare, l'Assistente Sociale acquisisce la richiesta di ammissione da parte del familiare referente e annota, attraverso un apposito modulo, le prime notizie riguardanti gli indici di autonomia e le necessità assistenziali che saranno valutate dall'equipe multidisciplinare interna al fine di autorizzare l'inserimento in regime privato.

Per la richiesta di accesso in struttura in regime accreditato, è necessario rivolgersi agli uffici della PUA del Distretto Socio Sanitario di competenza che provvederà all'attivazione dell'UVM.

Sempre preventivamente all'ingresso, l'Assistente Sociale comunica al paziente e/o ai suoi familiari, la documentazione necessaria per l'ingresso in struttura e quanto occorrente per l'igiene personale.

All'atto dell'ammissione viene assegnata all'ospite la camera nella quale, unitamente al letto, egli avrà a disposizione un comodino, una sedia, un tavolo ed un armadio nei quali riporre i propri effetti personali.

Viene consegnata all'ospite o al familiare di riferimento copia del presente documento e del regolamento interno della struttura.

Per ogni ospite viene istituito un fascicolo socio-sanitario, contenente le notizie necessarie per la permanenza in comunità, sul quale verranno registrati gli accadimenti quotidiani relativi allo stato di salute dell'ospite, nonché il Piano assistenziale individualizzato (PAI) che verrà comunicato e condiviso con l'ospite o con il suo referente, individuato nel contratto di ingresso.

All'atto dell'accoglimento l'ospite, i familiari o chi legalmente autorizzato è tenuto a:

- leggere e firmare il contratto, con il quale saranno sottoscritti reciprocamente gli impegni in merito al Regolamento ed alle condizioni economiche;
- leggere e firmare la ricevuta di consegna della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno.
- concordare la data d'ingresso, ai fini della decorrenza della retta di degenza, che dovrà comunque avvenire, al massimo, entro 3 giorni dalla comunicazione della disponibilità;
- compilare, in ogni loro, parte i moduli consegnati;
- sostenere un colloquio informativo con l'assistente sociale.

La mancata presentazione di uno o più documenti richiesti precluderà l'inserimento della persona in struttura.

L'ospite, all'atto dell'accoglimento, deve disporre di un corredo personale sufficiente per quantità e tipologia, secondo le indicazioni riportate nell'apposita scheda, consegnata con l'accettazione della domanda. Al momento dell'ingresso, il richiedente o chi per esso è tenuto:

- ad assumersi l'onere del pagamento della retta mensile di degenza, rispettando i termini per i versamenti;



- a sostenere eventuali spese accessorie;
- indicare il medico di base scelto, il cui nominativo sarà annotato nella succitata cartella personale;
- ad accettare, senza riserve, le norme del Contratto e del Regolamento e le eventuali future modifiche, che si dovessero rendere necessarie e di cui gli interessati saranno previamente informati.

10.2 Dimissioni/trasferimento/decesso

I casi di dimissione, per rientro al domicilio o per trasferimento in altre strutture, sono eventi poco frequenti. Nel caso l'ospite o il familiare referente dovrà farne richiesta tramite apposito modulo, fornito dalla direzione. Gli obbligati sono tenuti a dare un preavviso di 15 (quindici) giorni, autorizzando sin d'ora l'addebito della retta giornaliera per gli eventuali giorni di mancato preavviso. Per il trasferimento in altre strutture o il rientro in famiglia, è garantita la continuità assistenziale attraverso un'adeguata informazione e presa in carico condivisa fra le due strutture e la famiglia.

Nell'eventualità del trasferimento in altra struttura, vi saranno contatti telefonici con il Coordinatore di quest'ultima, verrà predisposta la lettera di dimissione, contenente tutte le informazioni relative alle autonomie/bisogni dell'ospite in uscita e verrà, inoltre, allegato il PAI e copia della terapia in atto. In caso di rientro a domicilio, sarà comunque necessario compilare la documentazione di dimissione, in precedenza descritta, e la struttura rimarrà a disposizione della famiglia per eventuali necessità di supporto al fine di garantire continuità assistenziale all'anziano.

In caso di decesso o dimissioni volontarie, è possibile chiedere il rimborso della retta per il periodo non goduto, previa compilazione dell'apposito modulo fornito in direzione.

Tutta la documentazione, riguardante il ricovero in struttura dell'anziano deceduto, viene conservata in archivio per 5 (cinque) anni; superato tale periodo la documentazione viene distrutta. In tale lasso di tempo, il familiare referente o chi legalmente obbligato ne può fare richiesta tramite compilazione di apposito modulo disponibile in struttura.

11. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

L'ospite di **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"** ha diritto ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della libertà, della dignità della persona, della salvaguardia della privacy, della personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza.

Gli ospiti, i loro familiari e/o i loro rappresentanti legali, nonché le persone da esse delegate, hanno diritto di ricevere un'informazione comprensibile e continuativamente aggiornata sui trattamenti sanitari effettuati, sui tempi di esecuzione, sui rischi connessi, su eventuali variazioni del programma terapeutico, sulle previsioni di involuzione del quadro patologico e sui prevedibili tempi di permanenza. Allo scopo di garantire una corretta e tempestiva informazione sulle condizioni dell'anziano, si chiede al parente o *caregiver* di riferimento un recapito telefonico di reperibilità.

Gli ospiti hanno diritto di individuare il personale della RSA, che è sempre identificabile attraverso apposito cartellino con nome, cognome e qualifica.

Gli ospiti hanno diritto di presentare alla Direzione eventuali osservazioni, segnalazioni e/o reclami, secondo le modalità illustrate nel paragrafo successivo.

Gli ospiti hanno diritto di richiedere che venga loro assicurata la presenza del proprio medico di fiducia, il cui accesso alla struttura deve essere in ogni forma favorito.

Devono essere inoltre facilitati i contatti degli ospiti con parenti ed amici, nel rispetto delle norme generali che regolano l'accesso al pubblico alla RSA (si veda Regolamento Interno).



L'ospite usufruisce di spazi individuali e comuni, messi a disposizione dalla Residenza, dove può soggiornare e ricevere visite. Usufruisce altresì dei servizi e delle attrezzature disponibili.

Allo scopo di garantire una serena e tranquilla convivenza tra gli anziani, gli operatori e tutte le figure presenti all'interno della RSA, si richiede agli ospiti ed ai visitatori il rispetto delle elementari regole di vita comunitaria. A tal fine, al momento dell'ingresso ufficiale in struttura, viene fornita all'ospite e ad i suoi familiari la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno.

L'ospite, compatibilmente con il proprio stato di salute e con le patologie da cui è affetto, gode di ogni libertà di entrata e uscita, nel rispetto della quiete degli altri utenti, dandone preventiva comunicazione al personale in servizio in quel momento.

L'allontanamento spontaneo dell'ospite non comporta alcuna responsabilità della struttura in quanto l'accesso in struttura avviene su base volontaria.

La **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"** non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali, pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari. Vengono applicate le linee guida delle azioni di tutela e garanzia dell'anziano con patologie e disturbi del comportamento, a seguito di prescrizione medica.

La struttura non si assume responsabilità per la perdita di denaro e/o valori, conservati direttamente e personalmente dagli utenti.

La struttura garantisce ai propri ospiti, che ne hanno diritto, la possibilità di esprimere il proprio voto, attraverso gli strumenti prescritti dalle norme.

L'utente non residente in struttura dovrà recuperare e consegnare per tempo alla Direzione il certificato elettorale per i necessari adempimenti.

12. RECLAMI

La tutela e la partecipazione attiva degli ospiti e dei loro familiari viene garantita attraverso la possibilità di presentare segnalazioni, reclami o suggerimenti relativi, ad esempio, alla qualità dei servizi offerti, ai rapporti con il personale della RSA; alla gestione amministrativa e/o alla violazione del regolamento interno ecc.

Per la **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"** ogni suggerimento/segnalazione/reclamo rappresenta un'opportunità unica che le consente di migliorare la qualità dei propri servizi.

Come presentare un reclamo

I reclami possono essere presentati alla **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"** con le seguenti modalità:

verbale: l'interessato può rivolgersi direttamente alla Responsabile della Struttura, di persona o per telefono, per esporre l'oggetto del reclamo che verrà contestualmente verbalizzato sul modulo e firmato dal reclamante per ratifica del contenuto. In caso di reclamo telefonico, la Responsabile della Struttura invierà una copia del modulo compilato all'indirizzo e-mail indicato dal reclamante;

scritta: il reclamante può compilare il modulo, messo a disposizione in reception, anche in forma anonima, e depositarlo nella cassetta dei reclami o consegnarlo personalmente in amministrazione.

Il modulo, insieme alla procedura che disciplina la gestione dei reclami, è altresì disponibile, per il download e la consultazione, sul sito della **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"** www.rssasuoreantoniane.it: una volta compilato, può essere inviato a mezzo e-mail all'indirizzo suoreantonianemesagne@gmail.com.

I reclami ricevuti vengono annotati su apposito registro per garantire l'ordine cronologico di acquisizione.

La segnalazione deve essere sempre veritiera, corredata di descrizione dell'evento ed indicazione



chiara dei soggetti coinvolti.

Tutti i reclami vengono presi in esame, approfonditi e definiti entro 30 gg dal ricevimento.

L'interessato viene informato dello stato di gestione del reclamo e degli eventuali provvedimenti adottati, secondo le modalità richieste ed indicate nel reclamo stesso.

13. RICOVERI OSPEDALIERI

Gli accompagnamenti in pronto soccorso avvengono, di norma, attraverso il servizio 118, attivato dal personale della struttura.

Non è previsto a favore degli utenti, durante gli accompagnamenti in ospedale per visite e/o ricoveri, alcun intervento a carattere assistenziale presso il presidio sanitario.

14. AMMINISTRAZIONE

La Responsabile della Struttura è a disposizione del pubblico, presso gli uffici amministrativi della struttura, dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 13.00.

Si consiglia, per facilitare l'incontro, di telefonare per fissare un appuntamento ai seguenti recapiti:

- ✓ **0831.77 19 55 - RSA S. Antonio da Padova**

15. RETTA DI SOGGIORNO IN REGIME ACCREDITATO

La retta di soggiorno giornaliera, in regime accreditato, in **RSA "S. Antonio da Padova"**, è composta da:

- Quota Sanitaria: contributo giornaliero corrisposto dall'ASL alla struttura per i cittadini non autosufficienti, consistente in € 50,17, per una retta mensile di base pari a € 1.550,00.
- Quota Utente a carico dell'ospite: la quota giornaliera, dovuta dall'ospite/rappresentante legale/contraente e/o dai familiari, tenuti per legge al mantenimento, per i servizi a carattere alberghiero e sociale, previsti dall'art. 66 del Regolamento Regionale n. 4/2007, è pari a **€ 50,17**, per una retta mensile di base pari a € 1.550,00 + € 45,00 per servizi aggiuntivi (lavaggio biancheria personale, disbrigo di pratiche, burocratiche e sanitarie, attività ricreative esterne ed altro) per un totale di € 1.600,00 mensili.

Tale quota potrà essere eventualmente corrisposta, in parte o in tutto, dal Comune di provenienza dell'ospite o da altro Ente che, in base alla procedura I.S.E.E., riferita al reddito dell'ospite o del suo nucleo familiare allargato, versi un contributo sociale.

In tal caso sarà necessario ricevere copia dell'impegno di spesa del comune/ente (impegnativa).

16. RETTA DI SOGGIORNO IN REGIME PRIVATO

In **RSA "S. Antonio da Padova"** la retta di soggiorno giornaliera, a carico dell'ospite in regime privato, è determinata dalla struttura in base al fabbisogno assistenziale ed è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto.

Sono comprese nella retta del servizio della RSA:

- ✓ le prestazioni assistenziali e sanitarie;
- ✓ i materiali per medicazione ed i presidi per l'incontinenza, ove forniti dalla ASL competente;
- ✓ l'assistenza alberghiera, comprensiva di vitto, alloggio, biancheria da camera e lavanderia.

Sono esclusi dalla retta ed a carico dell'ospite:

- ✓ eventuali ticket;
- ✓ i parafarmaci;
- ✓ il costo delle visite specialistiche private;



- ✓ spese derivanti da necessità specifiche e personali;
- ✓ il servizio di estetica e podologia;
- ✓ il barbiere e la parrucchiera etc.;
- ✓ spese e assistenza durante i ricoveri ospedalieri;
- ✓ il servizio di trasporto al momento dell'ingresso, dell'eventuale dimissione o dei trasferimenti per visite, esami, ricoveri non disposti dalla struttura;
- ✓ tutti i servizi aggiuntivi rispetto a quelli minimi stabiliti dall'art. 66 del R.R. n.4/2007 es.m.i.

E' previsto il deposito di una somma di denaro, a discrezione dei familiari, quale "Fondo cassa" per le spese escluse dalla retta.

Le protesi ed ausili personali (come, ad esempio, carrozzine, materassi antidecubito ecc.), a carattere sanitario, sono generalmente forniti dalla ASL di riferimento per territorio, attraverso la Medicina di Base.

Per quanto riguarda i soggetti non autosufficienti, la stessa legge afferma, in linea di principio, la possibilità di erogare prestazioni specialistiche anche presso il domicilio dell'utente, al fine di ridurre i ricoveri ospedalieri. Le Aziende Sanitarie Locali, infatti, a norma dell'art. 20 del DPR n. 316/90, possono chiedere agli specialisti ambulatoriali convenzionati, che operano nelle strutture pubbliche direttamente gestite dal SSN, di svolgere l'attività professionale al di fuori della sede abituale di lavoro (attività *extra-moenia*). A seconda, pertanto, delle esigenze operative prospettate, le prestazioni specialistiche in attività *extra-moenia*, finalizzata alla prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, possono essere svolte dal medico specialista convenzionato a domicilio presso l'RSA, previa autorizzazione della competente ASL.

- **Fornitura di farmaci**

All'interno di ogni ASL viene definito un prontuario terapeutico per i farmaci e un repertorio terapeutico per il materiale farmaceutico, direttamente specifico per l'RSA. La lista dei farmaci è concordata tra il Coordinatore Sanitario della RSA ed i responsabili del settore farmaceutico e della farmacia ospedaliera. I farmaci ed il materiale farmaceutico vengono prelevati da un incaricato della RSA, senza alcun onere per la stessa ed i suoi ospiti.

- **Fornitura di presidi sanitari**

I presidi sanitari sono erogati, direttamente e senza oneri, alle RSA dalla ASL competente per territorio, in analogia a quanto previsto per i prodotti farmaceutici, nella misura e con le procedure di cui al protocollo per l'assistenza farmaceutica.

Al momento del primo ingresso in struttura, la RSA si riserva di richiedere un corrispettivo *una tantum* per l'eventuale visita medico-specialistica preventiva al ricovero.

17. MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'utente è tenuto a corrispondere la retta mensile di soggiorno assistenziale in forma anticipata, entro il giorno 10 del mese in corso, mediante assegno bancario o, preferibilmente, tramite bonifico con accredito sui conti correnti bancari della RSA; in ogni caso non è accettato il pagamento in contanti. Verranno mensilmente rimesse fatture fiscali e, su richiesta, il resoconto delle spese annualmente sostenute ai fini delle detrazioni/deduzioni fiscali.

Eventuali richieste di integrazione retta, a carico dell'Amministrazione Comunale di residenza dell'anziano, verranno considerate previa ricezione di formale provvedimento amministrativo, da adottarsi a cura del Comune o dell'Ambito territoriale competente. L'impegnativa al pagamento è sottoscritta anticipatamente. Non è previsto alcun deposito cauzionale.



Il pagamento a mezzo bonifico può essere effettuato sul conto corrente bancario intestato a:

CONGREGAZIONE SUORE OBLATE S. ANTONIO DA PADOVA

Presso: **INTESA SANPAOLO**,

CODICE IBAN: IT87M0306909606100000017002

Si raccomanda di indicare sempre, nella causale, oltre al nominativo dell'ospite, anche il mese e l'anno a cui è riferito il pagamento.

18. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Con cadenza minima annuale, viene somministrato un questionario diretto a monitorare il livello di soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari in merito ai servizi offerti dalla **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"**.

Il questionario, consegnato alla reception e compilabile in forma anonima, indaga le seguenti aree:

- ✓ qualità della struttura;
- ✓ qualità delle informazioni/comunicazioni;
- ✓ qualità delle cure/prestazioni;
- ✓ qualità delle relazioni interpersonali;
- ✓ qualità dei servizi extra.

I questionari compilati sono oggetto di valutazione ed analisi da parte della **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"** che si propone di verificare, da un lato, il raggiungimento dei target minimi di qualità assistenziali fissati, e, dall'altro, di definire, qualora necessario, misure di intervento, azioni migliorative e obiettivi da conseguire per aree/servizi critici.

Gli esiti dell'analisi vengono raggruppati in apposito modulo (Analisi della *customer satisfaction*), graficamente esplicativo del livello di soddisfazione raggiunto, pubblicato annualmente presso la bacheca della RSA.

19. TRATTAMENTO DEI DATI

La Direzione della **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"** si impegna ad osservare e far osservare le norme che regolano la tutela e la riservatezza dei dati e delle informazioni personali, in conformità a quanto stabilito dal vigente Regolamento Europeo (2016/679 GDPR "*General Data Protection Regulation*") in materia di trattamento dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali e, nello specifico di quelli particolari (ex dati sensibili), è effettuato dalla **RSA "S. ANTONIO DA PADOVA"**, in qualità di Titolare del Trattamento dei dati, esclusivamente per finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura dei propri ospiti. Nel rispetto della legge, il trattamento è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente, come comunicato attraverso l'informativa completa, redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE, reperibile presso la struttura.

Al momento della presentazione della domanda di ammissione, l'interessato o i suoi legali rappresentanti o famigliari, devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali (ex sensibili).

20. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

In conformità a quanto stabilito dalla legge n. 241/90, la documentazione amministrativa, relativa alla posizione del singolo ospite, può essere richiesta dall'ospite stesso/dal suo legale rappresentante/familiari/eredi presso la Direzione della struttura.



Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione entro 30 giorni lavorativi.

21. NOTA CONCLUSIVA

La redazione e pubblicazione della Carta dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento istituzionale.

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed è uno strumento di informazione veloce e flessibile.

Al momento dell'ingresso in struttura, gli utenti/legali rappresentanti/familiari degli utenti sottoscrivono apposita modulistica, per presa visione ed accettazione dei contenuti della Carta stessa.