***LA TERESIANA RSA***

# CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è indirizzata al cittadino che intenda essere ospitato nella RSA “La Teresiana” di Anzio e ha lo scopo di fornire preventivamente informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità che regolano i rapporti con gli anziani, residenti e non, con i loro familiari e con la Residenza Sanitaria Assistenziale di accoglienza.

L’ingresso di una persona anziana in una RSA rappresenta un evento molto sofferto sia dall’interessato, in condizioni precarie di salute e di autonomia, sia dai familiari che affidano il loro congiunto ad estranei.

Per aiutare a superare le difficoltà connesse all’inserimento, riteniamo possa essere utile rassicurare i possibili utenti che, oltre a fornire prestazioni sanitarie e riabilitative richieste da una corretta terapia e una efficiente assistenza, noi ci sforziamo di creare all’interno della nostra struttura un clima sereno, rispettoso della dignità dell’anziano, dei suoi diritti civili e religiosi, della riservatezza delle sue condizioni di salute e del suo stato sociale.

La RSA, nell’assistere l’anziano, tende a non applicare protocolli standardizzati di intervento ma elabora programmi personalizzati di protezione attiva e di terapia orientati alla promozione dell’autonomia e dell’integrazione.

Ci sforziamo di dare una risposta adeguata ai diversi bisogni psicologici e relazionali dei singoli ospiti, compatibilmente con le esigenze della comunità.

Consapevoli che la convivenza non è facile, riteniamo essenziale la partecipazione dei familiari ai quali è chiesto di contribuire, con sensibilità e serenità, al lavoro dei nostri operatori nel delicato momento dell’inserimento e durante tutta la permanenza.

La Carta dei Servizi consente inoltre al cittadino di verificare come vengono erogati i servizi offerti.

La Direzione è disponibile a fornire informazioni e chiarimenti ed a prendere in considerazione eventuali reclami, suggerimenti e proposte relative al servizio per un costante miglioramento della qualità dell’assistenza.

# PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La RSA è sita nel comune di Anzio, Piazzale di Santa Teresa n° 6, telefono 06/9848069, indirizzo e-mail lateresiana@libero.it indirizzo PEC lateresiana@legalmail.it

Sorge alla periferia del tessuto urbano, in una delle zone più belle di Anzio, con una meravigliosa vista mare. Si estende ca. 7000 mq., ampia è la disponibilità di parcheggio e di giardini, nel quale in estate i nostri ospiti possono godere di un clima fresco e ventilato, assistere e partecipare ad attività ludiche e ricreative, a feste e manifestazioni con il coinvolgimento di parenti ed amici, lontana dai disagi dei rumori e dell’inquinamento atmosferico.

La struttura è adiacente alla chiesa di Santa Teresa del Bambino Gesù, una basilica di notevole valore storico ed architettonico.

La RSA è finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale e di inserimento sociale ad utenti che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero. Garantisce il rispetto della dignità e della libertà, delle convinzioni religiose e della riservatezza e la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione in un ambiente il più possibile simile a quello di provenienza.

Oltre alle prestazioni di tipo alberghiero, vengono erogate prestazioni in relazione alle condizioni psico-fisiche degli ospiti, cosi suddivise:

1. Assistenza medica
2. Prestazioni infermieristiche
3. Prestazioni riabilitative e di recupero
4. Consulenza e controllo dietologico
5. Prestazioni di aiuto personale ed assistenza tutelare
6. Supporto psicologico
7. Segretariato Sociale/Servizio Sociale Professionale
8. Attività di animazione e terapia occupazionale, in relazione con la famiglia
9. Prestazioni per la cura personale (barbiere, parrucchiere, pedicure e simili)

I nostri 78 ospiti sono suddivisi su due piani di degenza.

In ogni piano è presente una infermeria, salette con angolo cottura e salette gioco/tv. L’organizzazione dei piani è finalizzata a garantire un’assistenza più specifica alle esigenze delle persone presenti. Ad ogni percorso verso le camere è assegnato il nome di una via (via delle ciliegie, via delle mimose, ecc.) per facilitare gli ospiti a raggiungere le proprie stanze.

Al piano terra sono collocati gli uffici accettazione, amministrativo e direzione, studio medico, studio della Dirigente Infermieristica, sala terapia occupazionale, bar e sala ristorante.

All’interno della struttura è a disposizione degli ospiti, settimanalmente, la parrucchiera, il servizio manicure/pedicure e il barbiere.

Inoltre la struttura è dotata di una palestra per le attività di fisioterapia.

Prima di accedere all’ingresso principale della struttura, nella zona del seminterrato si trovano la lavanderia e la camera mortuaria.

Per la preparazione dei pasti, la struttura si avvale di una cucina interna con menù settimanali seguiti dalla dietologa, sempre a disposizione degli ospiti per andare incontro ai loro gusti, compatibilmente con le proprie patologie.

# AMMINISTRAZIONE

Gli uffici amministrativi sono situati al piano terra all’ingresso principale; gli orari di accesso sono i seguenti:

## Ufficio Accettazione

L’ufficio accettazione e di rapporti con il pubblico è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,00 ed il sabato dalle 8,30 alle 13,00.

## Il rilascio della cartella clinica

Occorre inoltrare la richiesta in Amministrazione che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla quota da versare.

## Dimissioni programmate

Va data comunicazione scritta alla Direzione Sanitaria almeno 7 giorni prima della data di uscita; nel giorno previsto verrà consegnata relazione di dimissione per il proseguimento delle cure.

## Iniziative di miglioramento

Si attuano interventi per il miglioramento continuo della qualità, riformulando gli obiettivi della RSA in termini di caratteristiche dell’ospite, organizzazione della struttura e gestione del personale. Si analizzano i bisogni formativi del personale e lo sviluppo di formazione e riqualificazione che riguarda aspetti professionali, motivazionali, di sviluppo di competenze comunicative e relazionali. Si riformula il processo di inserimento degli ospiti all’interno della struttura per l’aspetto sia sanitario che riabilitativo e sociale.

Si attuano questionari di soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori annualmente; è presente in Amministrazione una cassetta per la raccolta di suggerimenti o reclami da parte degli ospiti e dei familiari.

## Gestione lista di attesa

Viene gestita considerando l’ordine cronologico di presentazione della domanda.

La valutazione di pre-ingresso viene effettuata dall’équipe formata dal Medico Responsabile, dalla Dirigente Infermieristica e dall’Assistente Sociale.

Si fa presente che requisito necessario per l’inserimento in struttura è la piena volontà ed accettazione da parte dell’anziano. Il Medico Responsabile, al momento della visita, si riserva la facoltà di dimettere l’ospite qualora verifichi che tale requisito non sia palesemente manifestato.

## Modalità di pagamento

Il pagamento della retta viene effettuato anticipatamente entro il 5 di ogni mese a mezzo di: assegno bancario, contanti, bonifico bancario o pos.

## Scheda informativa

n. 78 posti letto

- 58 p.l. Mantenimento B (1° livello)

- 20 p.l. Mantenimento A (3° livello)

**Tariffe dal 1° gennaio 2013**

1° livello: Euro 49,20 al giorno

3° livello: Euro 59,20 al giorno

(Decreto n. U00101 del 9 Aprile 2013)

**La retta include i seguenti servizi:**

* Assistenza medico-geriatrica
* Assistenza medico-specialistica nei limiti previsti dal SSN
* Assistenza infermieristica e socio-assistenziale
* Attività di prevenzione e riabilitazione fisioterapica
* Segretariato Sociale/Servizio Sociale Professionale
* Consulenza psicologica
* Attività occupazionali e di animazione
* Servizio di ristorazione (secondo menù – diete personalizzate)
* Servizio di lavanderia (solo biancheria da letto)
* Assistenza religiosa

## Spese a carico degli utenti

Spese per prestazioni di cura personale aggiuntive rispetto a quelle assicurate alle generalità degli ospiti (lavaggio biancheria personale, barbiere, parrucchiere, materiale sanitario per medicazioni, terapia iniettava, farmaci non mutuabili etc).

Spese per prestazioni individuali di comfort ambientale (televisione, servizio bar).

# ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

**Figure professionali presenti in RSA:**

## Il Medico Responsabile della RSA: Dr. R. Mostarda – Geriatra

Assicura la corretta gestione e il funzionamento della struttura sotto il profilo socio-sanitario, l’esecuzione e la valutazione dei piani diagnostici terapeutici in coerenza agli standard di qualità previsti nel rispetto delle norme etiche e deontologiche. L’assistenza medica viene garantita anche in collaborazione dei Medici di Medicina Generale esterna.

E’ possibile effettuare colloqui con il Medico Responsabile negli orari di presenza in servizio, ma concordando preferibilmente l’appuntamento previa telefonata. Orario dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00.

## Dietologa: Dott.ssa Lucia Fontana

I menù della RSA sono curati dalla dott.ssa Lucia Fontana, Medico Nutrizionista. I menu sono stati elaborati coniugando linee guida nutrizionali per la popolazione sana e per i portatori di specifiche patologie con le esigenze particolari della popolazione anziana. Il dietetico prevede una versione invernale e una estiva, l'inserimento quotidiano di alimenti da ciascuno dei 7 gruppi alimentari per garantire l'apporto di tutti i principi nutritivi nel rispetto del gradimento dell’ospite, da ricercare anche attraverso un percorso di qualità.

Sono previste diete speciali per gli ospiti con particolari patologie ed è possibile la ricettazione personalizzata per i singoli casi più complessi.

Per la preparazione quotidiana dei pasti la struttura si avvale di una cucina interna.

## Coordinatrice dei reparti: Dirigente Infermieristica Teresa Grillo

La Dirigente Infermieristica si occupa della pianificazionedell'attività infermieristica e assistenziale, programmando gli interventi per le singole professionalità sanitarie sia in rapporto alla gestione dell'ospite sia in relazione agli aspetti più strumentali inerenti la gestione dei pasti, la sanificazione degli ambienti e il controllo del materiale sanitario.

Pianifica e controlla altresì la corretta somministrazione delle terapie e si attiva per le problematiche, sollevate dai familiari, relative alla gestione dell'ospite e dei suoi bisogni. Coordina il personale con momenti di incontro programmati.

## L’Infermiere Professionale

E’ riconoscibile dalla divisa bianca**.**

L'Infermiere Professionale è l'operatore sanitario qualificato che si occupa dell'assistenza infermieristica. La sua attività in Reparto si esplica nelle seguenti funzioni:

* identifica i bisogni primari degli ospiti;
* pianifica gli interventi infermieristici;
* valuta i risultati avvalendosi del personale di supporto;
* prepara e somministra le terapie farmacologiche prescritte dal Medico;
* collabora con il Medico per gli aspetti di diagnosi e cura;
* collabora con gli altri professionisti per gli aspetti relazionali e il benessere psico - fisico dell'ospite.

## L’Operatore Socio Sanitario

E’ riconoscibile dalla divisa composta da pantalone e casacca bianca con colletto colorato. L'Operatore Socio-Sanitario (OSS) è un professionista qualificato con una competenza sanitaria e sociale specifica che, nell'ambito del Reparto, esplica nelle seguenti funzioni operative:

* collabora con l'infermiere nell'attività quotidiana di igiene personale;
* su prescrizione medica o infermieristica rileva i parametri vitali;
* collabora con l’infermiere nella somministrazione della terapia;
* gestisce, in collaborazione con il personale Adest/Ota, l’igiene ambientale;
* lavora in equipe e partecipa alla raccolta delle informazioni di carattere assistenziale, utili alla definizione dei piani di assistenza.

## L’Ausiliario Socio-Assistenziale

E’ riconoscibile dalla divisa composta da pantalone e casacca con colletto colorato.

L’Ausiliario socio-assistenziale è un operatore dell’area sociale che, in forza di una specifica formazione e basandosi sulla capacità di relazionarsi correttamente, attua un intervento direttocon l’ospite al fine di recuperare le sue risorse, in una prospettiva di autonomia in supporto alla vita quotidiana(assistenza diretta alla persona, cura dell’ambiente, prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, ecc.)

## Psicologa: Dott.ssa Alessia Altieri

All’interno della struttura è presente la psicologa che ha il compito di supportare quotidianamente gli ospiti che lo necessitano e, in alcuni casi, i familiari.

L’intervento sul singolo si basa sulla possibilità di farlo emergere valorizzando le sue autonomie residue e le risorse. Vengono raccolte informazioni su chi è stato, sulle sue abitudini, sulla sua vita ideale e reale, sugli obiettivi raggiunti e su quelli futuri.

In caso di bisogno, per una valutazione più accurata, sarà possibile somministrare una serie di test neuropsicologici per quantificare eventuali deficit cognitivi.

## Assistente Sociale:Dott.ssa Marina Brigantino

L'Assistente Sociale si occupa prevalentemente della gestione dei rapporti con i familiarie ha un ruolo di riferimento sia per i familiari che per gli ospiti allo scopo di favorire un adeguato inserimento nella vita di comunità e una buona permanenza degli stessi all'interno della Residenza. In particolare:

* segue il percorso di accoglienza dell’ospite;
* provvede all’espletamento di pratiche burocratichea suo favore;
* mantiene il collegamento con le strutture del territorio (Asl, Inps, Comuni di appartenenza, Tribunali, Amministratori di sostegno, CAF, ecc.);
* collabora con l'équipe multidisciplinare nella elaborazione e attuazione di progetti assistenziali individuali.

L’Assistente Sociale inoltre presiede e riunisce il **Comitato di partecipazione** composto da: rappresentanti degli ospiti, delle loro famiglie, delle associazioni di volontariato, del sindacato pensionati e della Consulta regionale per l'handicap.

Il Comitato di partecipazione raccoglie e valuta le istanze degli ospiti per quanto concerne le iniziative e le attività con il tessuto sociale, formulando nuove proposte alla Direzione della struttura. A tal fine, in collaborazione con gli educatori e i terapisti occupazionali, promuove le attività del Volontariato e del Terzo Settore.

L’Assistente Sociale si occupa anche dell’**Ufficio Relazioni con il Pubblico,** al qualeè possibile rivolgersi per informazioni, reclamio suggerimentiper migliorare il servizio, direttamente, in forma verbale o scritta. L'Assistente Sociale è disponibile negli orari previsti e riceve preferibilmente su appuntamento.

## Coordinatore della Fisioterapia e Terapia Occupazionale: Cucci Raffaele

Il Coordinatore si occupa della pianificazionee programmazione della fisioterapia e terapia occupazionale. Si fa promotore di attività ludico-ricreative permettendo all’ospite di impegnare il tempo libero. Tiene contatti diretti con i familiari negli orari previsti.

## Educatore

E’ riconoscibile dalla divisa verde.

L’educatore è la persona che garantisce la promozione e la tutela dei processi di attivazione del potenziale ludico, culturale, espressivo, relazionale, a livello individuale o di gruppo, ponendosi come mediatore sociale, agente di sviluppo nei confronti della Persona Assistita.

## Fisioterapista

E’ riconoscibile dalla divisa verde.

E’ l’operatore che garantisce agli ospiti un’assistenza riabilitativa adeguata ai loro bisogni. Le prestazioni di fisioterapia sono praticate nella palestra della struttura o a letto nella stanza dell’ospite, a seconda delle indicazioni del piano riabilitativo assistenziale.

## Terapista occupazionale

E’ riconoscibile dalla divisa verde.

Il terapista occupazionale opera nell’ambito della prevenzione, cura e riabilitazione dei soggetti affetti da malattie e disordini fisici e psichici, sia con disabilità temporanee che permanenti, utilizzando attività espressive, manuali rappresentative, ludiche e della vita quotidiana.

## Equipe multidisciplinare

E’ formata da: Medico Responsabile, Dietologa, Psicologa, Assistente Sociale, Coordinatore della Riabilitazione e della Terapia Occupazionale, Dirigente Infermieristica, Infermiere, Terapista Occupazionale e Educatore.

L’équipe lavora sulla stesura di un **Piano di Assistenza Individualizzato** (PAI) corrispondente ai problemi/bisogni identificati attraverso una valutazione multidimensionale che viene effettuata anche con l’uso di strumenti validati dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell’ospite al momento dell’ammissione e periodicamente.

## Riconoscimento del personale

Il personale in servizio ha una tessera identificativa, ben visibile agli ospiti ed ai familiari, con il nome e la qualifica.

# RITMI DELLA GIORNATA

La scansione giornaliera del tempo dedicato ad ogni ospite viene gestita principalmente dagli operatori dediti all’assistenza primaria e alle attività ricreative.

**07,00 – 09,00:** Sveglia, supporto nella mobilizzazione e igiene

## 07,30 – 09,30 Colazione

**08,00 – 14,00** Terapia riabilitativa e occupazionale/educativa

**09,30 – 11,30** Attività clinico-infermieristiche

**10,00 – 11,30** Attività di animazione

**12,00 – 13,00** Pranzo

**13,30 – 14,30** Riposo pomeridiano

**14,00 – 15,30** Attività clinico-infermieristiche e mobilizzazione ospiti

## 15,00 – 16,00 Merenda

**16,00 – 18,00** Attività ricreative o feste particolari

**18,30 - 19.00** Cena

**Dalle 19,00** Supporto nell’igiene e cura personale, Posizionamento a letto

Le attività ludico-ricreative sono gestite da terapisti occupazionali ed educatori.

Le terapie fisioterapiche vengono concordate anticipatamente dal Medico Responsabile e dal Coordinatore della Riabilitazione.

Per chi lo desidera, il personale provvede a far recapitare quotidiani e settimanali.

Esiste anche una biblioteca per prestare o consultare libri, gestito dal servizio di animazione.

Le **feste** sono momenti di condivisione alle quali possono partecipare anche i familiari in occasioni particolari come la festa di Natale, la Castagnata, la Festa dei Nonni, concerti, sfilate, ecc.

# VOLONTARIATO

L’Amministrazione promuove e valorizza l’attività del volontariato per concorrere al mantenimento di interesse nell’ospite ad una socialità viva e positiva.

Inoltre, contribuendo al l’organizzazione di momenti ricreativi, valorizza ed incrementa la cultura della solidarietà.

# VISITE DEI FAMILIARI

* Dal Lunedi al Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 11,30 e dalle 16,00 alle 17,30
* Sabato e Domenica dalla ore 10,00 alle ore 11,30

Eventuali deroghe ai suddetti orari potranno essere concesse dal Medico Responsabile o dalla Dirigente Infermieristica in situazioni particolari.

# OGGETTI PERSONALI

La struttura declina ogni responsabilità su eventuali sottrazioni di oggetti di valore e consiglia di non trattenerli durante la permanenza.

# NORME COMPORTAMENTALI PER IL FAMILIARE

Premesso che il familiare è tenuto all’osservanza del regolamento firmato al momento dell’inserimento dell’ospite in struttura, si elenca quanto segue:

1. Nel rispetto della normativa vigente in tema di igiene degli alimenti, al fine di ridurre il rischio di tossinfezioni alimentari e per garantire la sicurezza degli ospiti, la struttura ha disposto le seguenti regole di comportamento che i familiari e gli amici devono rigorosamente seguire:
	* durante le visite non è consentito consegnare e somministrare agli ospiti alimenti dei quali non si conosca la provenienza, gli ingredienti e la data di scadenza;
	* - non è altresì consentito dare alimenti dolci o ad alto contenuto calorico ad ospiti diabetici o in regime dietetico controllato;
	* è severamente vietato inviare in cucina alimenti provenienti dall’esterno.
2. Il consumo di sigarette, caffè e vino deve essere concordato con i responsabili dell’assistenza che lo gestiscono secondo la situazione clinica.
3. E' vietato accedere nelle stanze degli ospiti la mattina durante lo svolgimento della pulizia ambientale e per la privacy degli ospiti durante le pratiche assistenziali.
4. E’ opportuno evitare di chiedere informazioni cliniche agli infermieri, si consiglia di fare riferimento al Medico Responsabile.
5. Per le feste di compleanno ed eventuali ricorrenze che riguardano l’ospite, il familiare deve prendere preventivamente accordi con il Coordinatore della Terapia Occupazionale.
6. I permessi di uscita per il pranzo nei giorni festivi e la domenica devono essere richiesti all’Amministrazione almeno 24 ore prima.
7. Il familiare è tenuto ad accompagnare il proprio congiunto ad effettuare visite specialistiche, soprattutto in caso di day-hospital o dove è necessario fornire un’anamnesi corretta allo specialista.

# PERMESSO DI USCITA

L'ospite può recarsi con il proprio parente all'esterno della struttura dopo averlo comunicato al personale amministrativo e, in sua assenza, al personale responsabile del suo piano di appartenenza e dopo aver compilato il modulo **“Permesso di uscita”**.

Se la permanenza all'esterno della struttura si protrae per la notte, è necessario richiedere preventivamente il permesso in Amministrazione. La gestione di eventuali farmaci verrà affidata al familiare stesso, in accordo con il personale di reparto.

# SERVIZIO RELIGIOSO

All’interno della struttura è presente una sala culto a disposizione degli ospiti. È prevista la Messa ogni 1° Venerdì del mese alle ore 10.00; Sono poi previste altre Messe in occasione delle principali festività.

La struttura per le persone appartenenti a religioni diverse da quella cristiana, si impegna a reperire i rappresentanti religiosi, se presenti sul territorio, su richiesta degli ospiti.

# SERVIZI A PAGAMENTO

## Servizio di lavanderia

La struttura offre il servizio di lavanderia per la biancheria personale; la richiesta deve essere presentata in Amministrazione. L’accesso a tale servizio comporta anche l’etichettatura di ogni capo onde evitare smarrimenti; l’etichettatura dei capi può essere richiesta indipendentemente dall’attivazione del servizio di lavanderia. Il ritiro e la consegna dei capi vengono effettuati dal personale di lavanderia. Per gli ospiti che non usufruiscono di tale servizio, il ritiro deve essere giornaliero.

## Servizio di estetica e di parrucchiera

Ogni giovedì, su richiesta dell’ospite o del familiare, è presente in struttura la parrucchiera, il servizio è al piano terra nel locale appositamente adibito. Per usufruire di tali servizi e richiedere informazioni sui costi è necessario fare riferimento all’Amministrazione.

## Servizio di trasporto

Per il trasporto degli ospiti (visite specialistiche, indagini diagnostiche, altro) al di fuori della struttura, si concorda la modalità con il familiare.

# AUSILI PERSONALI

A seguito della valutazione fisioterapica, da parte degli operatori della struttura, è possibile fare richiesta di ausili personali (carrozzine, deambulatori, ecc.) dandone comunicazione all’Assistente Sociale che si occupa del corretto svolgimento dell’intero iter burocratico.

La prescrizione degli ausili avviene a seguito della visita da parte del Medico prescrittore dell’Asl, solo per gli aventi diritto. Per la richiesta degli ausili è indispensabile essere in possesso del Verbale di Invalidità accertata. Nel caso in cui necessita l’urgenza dell’ausilio, il familiare è tenuto a fornirlo tempestivamente; la manutenzione, a seguito dell’usura, è a totale carico dei familiari/ospiti.

# CAMERA MORTUARIA

E’ possibile usufruire del servizio di camera mortuaria. La scelta dell’impresa funebre di cui avvalersi per le esequie è a totale carico e responsabilità dei familiari, nel rispetto delle norme che disciplinano le attività funebri.

# TUTELA DELLA PRIVACY

La Rsa ottempera in base a quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 (codice in materia di tutela dei dati personali). Ai sensi di detto Decreto, all’atto dell’inserimento in struttura, l’ospite firma un modulo che autorizza la struttura al trattamento dei dati personali e sensibili, esclusivamente per fini istituzionali.

Si ringrazia per l’attenzione.