

CARTA DEI SERVIZI



RSA SCALA GRECA

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
CONVENZIONATA CON IL S.S.N.

ASSISTENZA A SOGGETTI FRAGILI
NON AUTOSUFFICIENTI



CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è stata concepita quale documento che si rivolge soprattutto agli ospiti ed ai loro familiari al fine di rendere trasparente l'attività che gli operatori svolgono presso la Residenza Assistenziale Sanitaria.

I **principi fondamentali** rappresentano il criterio operativo di riferimento della Residenza nei confronti degli ospiti, così come la continuità e la qualità nella erogazione delle prestazioni, la efficacia e la efficienza nell'espletamento dei compiti istituzionali.

Fine istituzionale della RSA è quello di erogare servizi assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana non autosufficiente o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali.

L'obiettivo della nostra attività è quello di salvaguardare la dignità e la personalità di ciascun ospite. I diritti dell'ospite passano attraverso la difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali; il tutto inteso a offrire a ciascuno la migliore qualità possibile di vita.

L'attività si svolge nel rispetto dei seguenti **principi fondamentali**:

Tutela dell'ambiente Diritto di scelta
Soddisfazione del cliente **Partecipazione**
Eguaglianza **Imparzialità**
Comfort **Continuità** Riservatezza e privacy
Sicurezza antincendio **Efficienza ed efficacia**
Sicurezza dei lavoratori



La Residenza Sanitaria Assistenziale Scala Greca è autorizzata, accreditata e convenzionata con il S.S.N.

La RSA ospita soggetti fragili non autosufficienti (portatori di patologie geriatriche, neurologiche e psichiche stabilizzate) non curabili a domicilio, richiedenti un'assistenza sanitaria, medica, infermieristica e riabilitativa continuativa di supporto per l'espletamento delle normali attività della vita di ogni giorno.

La struttura convenzionata col Servizio Sanitario Nazionale può accogliere in convenzione il paziente per la durata stabilita dall'ADI competente per territorio, alleviando la famiglia da ogni impegno e completando eventuali i cicli riabilitativi iniziati in altri presidi del S.S.N..

20 posti

autorizzazione sanitaria
prot.6720/PG

Struttura convenzionata
col Servizio Sanitario Nazionale

60 giorni

durata massima con proroga per un anno



SIRACUSA

La struttura della R.S.A sorge a Siracusa. Si trova al primo piano di un complesso condominiale e all'esterno dispone di un ampio parcheggio. Gli ambienti sono riscaldati e climatizzati ed esposti alla migliore condizione di luce naturale.

La struttura è dislocata al piano terra e comprende:

- Reception-Amministrazione
- Direzione Sanitaria
- Soggiorno
- Sala da pranzo
- Palestra
- Parrucchiere
- Infermeria
- Cappella
- n. 1 Camera a quattro posti
- n. 3 Camere a tre posti
- n. 2 Camere a due posti
- n. 3 Camere a 1 posto
- Stanza per servizio di podologia
- Stanza Assistente Sociale
- Lavanderia
- Magazzino
- Deposito
- Spogliatoi del Personale
- Camera mortuaria

Tutte le camere sono con servizi disabili annessi.

LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

La giornata dell'Ospite inizia alle sette, con la sveglia, l'igiene personale e la vestizione con l'aiuto da parte di assistenti e/o infermieri, se con le condizioni dell'ospite.

Dalle ore 9,00 si può fare colazione, alla quale seguono le attività libere (informazione, ricreazione) e quelle programmate (riabilitazione, animazione etc.)

Dalle ore 12,30 è previsto il pranzo, seguito dal riposo pomeridiano

Dalle ore 14,30 riprendono le attività programmate, a cui segue una merenda.

Dalle ore 18,30 viene servita la cena, seguita da un momento di distensione.

Dalle ore 20,00 gli ospiti vengono accompagnati nelle rispettive stanze ed aiutati a sistemarsi per la notte.



MODALITA' DI ACCESSO

L'organizzazione tecnica che adotta i provvedimenti necessari per l'accesso nella R.S.A. dell'anziano è l'Unità Valutativa Territoriale (U.V.G. e/o U.V.M.).

La pratica di accesso può essere attivata da:

OSPEDALE/ CASADI CURA

Il responsabile della U.O. dove il paziente trovasi ricoverato che riconosce la necessità di proseguimento delle cure che il paziente non può effettuare al proprio domicilio anche per mancanza di supporto familiare.

COMUNE

L'assistente sociale del comune che individua insieme al medico di base soggetti affetti da patologie che non possono essere curate adeguatamente a domicilio, anche per mancanza di supporto familiare.

AUTORITA' DI POLIZIA

E' il caso in cui si riscontra la necessità di soccorrere un anziano in difficoltà, con problemi sanitari non acuti che non ne richiedano il ricovero in ospedale.

MEDICO DI BASE

Ovvero, su richiesta del proprio assistito o dei suoi familiari, sempre che sussistano le condizioni per l'accesso in R.S.A.

Per consentire una ottimizzazione delle procedure e dei tempi di ricovero il paziente in fase di deospedalizzazione potrà essere accolto in R.S.A. a seguito di dichiarazione sottoscritta dal medico responsabile della divisione ospedaliera.

Nel caso di paziente in corso di deospedalizzazione, il medico responsabile della divisione ospedaliera contatta, prima telefonicamente e poi comunica via fax, sia al responsabile medico della R.S.A. che al responsabile distrettuale dell'U.V.G. o dell'U.V.M., se attivata, la proposta di ricovero con la relativa diagnosi e la terapia da praticare. Il responsabile dell'U.V.M., verificata la possibilità della R.S.A. di ricevere e trattare adeguatamente il paziente, definisce il piano sanitario personalizzato e stabilisce, di concerto con la divisione ospedaliera che dimette, quali sono i controlli e le consulenze che dovranno essere garantite dall'ospedale.

COSA PORTARE

Pigiama, indumenti intimi, pantofole, vestaglia, altri vestiti per il cambio e tutto quanto può servire per la cura della persona (spazzolini e dentifricio, schiuma da barba, rasoi, assorbenti igienici, etc.)

GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

In attesa di diverse determinazioni da parte della Regione Sicilia la priorità è determinata dall'ordine cronologico delle domande, con le necessarie eccezioni per bisogni gravi o situazioni di emergenza sociale.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA ALL'ATTO DELL'INGRESSO

- Autorizzazione di ricovero in R.S.A. rilasciata dalla Commissione U.V.G.
- Documento di riconoscimento
- Codice fiscale

L'ACCOGLIENZA

L'ingresso viene concordato con l'Ospite e con la famiglia.

Il personale della residenza, dopo essersi presentato all'Ospite, si attiene alle seguenti disposizioni:

- Accompagna l'Ospite nella camera a lui assegnata e gli presenta gli ambienti (ubicazione di bagno, la sala da pranzo, il soggiorno etc.);
- Effettua le presentazioni delle figure operative della struttura; valuta ed annota sul quaderno delle consegne il grado di comprensione ed orientamento;
- Presenta al nuovo ospite i compagni di camera;
- Osserva il grado di accettazione degli ospiti sotto l'aspetto individuale e collettivo e lo annota;
- Descrizione all'ospite della giornata tipo e presenta all'ospite il programma delle attività previste per la settimana;
- Definisce il piano di assistenza sanitario, riabilitativo, psicologico ed occupazionale secondo le norme stabilite dalla Direzione Sanitaria.

VALUTAZIONE DELL'OSPITE NELLA FASE DI ACCOGLIENZA

La valutazione dell'ospite ha lo scopo di raccogliere tutte le informazioni utili sullo stato di salute, allo scopo di individuare una appropriata programmazione degli interventi assistenziali.

La valutazione di un nuovo ospite comprende le seguenti fasi:

- Esame da parte del Medico e dell'Infermiere Professionale dei documenti clinici di cui dispone (relazione del Medico Curante, relazione di dimissione ospedaliera, esami di laboratorio, Rx, ECG, elenco dei farmaci che sta assumendo).

- Visita medica e compilazione della cartella clinica comprendente anamnesi medica, esame obiettivo, definizione della diagnosi attiva e terapia.
- Valutazione dello stato funzionale, cognitivo, psicologico, della comorbilità attraverso indici e scale di valutazione.
- Esecuzione di esami ematochimici di routine (più eventuali esami mirati per patologia).
- Al termine della valutazione il Medico con l'equipe interdisciplinare programma il piano di assistenza corrispondente, comprensivo del piano delle attività di animazione e occupazionali.

Nel piano di assistenza vengono definiti:

- Modalità e tempi dei vari interventi medico infermieristici di prevenzione e cura;
- Necessità e frequenza di fisiokinesiterapia e terapie fisiche.
- Partecipazione alle attività occupazionali con comunicazione delle capacità e delle preferenze personali alle animatrici.
- Necessità di esami supplementari di diagnostica per immagini (es. Rx, Ecografie, TAC, etc.) e di visite specialistiche; in questo caso la Direzione si assume l'impegno di organizzare gli appuntamenti ed il trasporto dell'ospite presso ospedali o strutture convenzionate.

Qualora l'ospite ed i suoi familiari lo desiderassero è possibile avvalersi della consulenza di medici specialisti in regime di solvenza.

I dati delle valutazioni espresse da tutti gli operatori coinvolti nel piano di assistenza individualizzata vengono raccolti in una cartella che consente la conoscenza globale delle condizioni dell'ospite.

L'ASSISTENZA durante il soggiorno

Sotto il coordinamento del Responsabile Medico della struttura, è garantita l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa.

Il Responsabile medico, coordina il percorso di assistenza e cura, verifica la qualità del servizio e ne promuove il miglioramento continuo mediante protocolli di procedura, riunioni e corsi di formazione del personale.

L'assistenza medica è garantita dalla presenza quotidiana per sei giorni la settimana di almeno un medico e dalla sua reperibilità quando non è presente nella struttura.

L'assistenza infermieristica è garantita ogni giorno della settimana per tutte le 24 ore.

Il servizio di fisiokinesi terapia dispone di una palestra attrezzata in cui si alternano più operatori per sei giorni la settimana.

Il servizio di animazione-terapia occupazionale è strutturato in modo che gli ospiti, in rapporto alle proprie capacità e volontà, esprimano i propri interessi con attività manuali e la partecipazione a programmi culturali, sociali e di svago.

L'attività assistenziale e tutelare si avvale del contributo di operatori socio-assistenziali che provvedono alla cura della persona, accudendo l'ospite durante l'intero arco della giornata, assicurandone l'igiene personale, l'idratazione, l'assistenza durante il pasto con eventuale somministrazione degli alimenti e rispondendo ai suoi bisogni quotidiani, nel rispetto della dignità della persona e della privacy.



RISTORAZIONE

Agli ospiti viene proposto un menù approvato dal Responsabile Medico della struttura, adeguato alle esigenze individuali ed alle varie patologie.

La preparazione dei piatti viene effettuata con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore, da parte di personale dipendente dalla ditta specializzata con cui la Struttura ha stipulato regolare contratto.

Ogni giorno della settimana è previsto un piatto diverso. Inoltre il menù viene elaborato tenendo conto delle diverse stagioni.

Periodicamente i menù vengono controllati ed eventualmente variati, in modo da offrire un servizio sempre rinnovato e gradevole.

La RSA si avvale di ditta di catering esterno.

LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia comprende il lavaggio del corredo di camera (lenzuola, federe etc.) e il lavaggio e la gestione degli indumenti degli ospiti

SANIFICAZIONE E PULIZIA

Per l'espletamento del servizio viene prodotto un programma dei lavori quotidiani e periodici che prevede l'utilizzo di prodotti e strumenti che realizzano il grado di sanificazione ed igiene previsto dalle normative vigenti. La RSA si avvale di un servizio di pulizia esterno.

SERVIZI SUPPLEMENTARI

Sono esclusi dalla retta il servizio di barbiere e parrucchiere, le visite specialistiche richieste dall'ospite o dai suoi familiari, i trasporti assistiti richiesti dall'ospite o dai suoi familiari.

SERVIZI
ALBERGHIERI

CAREGIVER

Durante la fase di valutazione iniziale verrà rilevato il caregiver sulla cartella infermieristica, che diverrà parte integrante della cartella clinica.

Per caregiver intendiamo un ***individuo responsabile che, in un ambito domestico, si prende cura di un soggetto dipendente e/o disabile.***

L'attività del caregiver è espressione di tutela e garanzia per i soggetti delle RSA.

Nella routine quotidiana svolge il ruolo significativo di accompagnamento ai singoli interventi sanitari.

In questi ultimi anni si riscontra, con frequenza crescente, una nuova figura, il caregiver-collaboratore (badante), rappresentato di solito da un immigrato/a che accudisce il demente, sotto la verifica di un familiare.

Risulta evidente che molti aspetti squisitamente sanitari vengono demandati a personale non adeguatamente preparato.

Importante, inoltre, è il rilievo che l'attività svolta dal caregiver non è correlata alle reali esigenze del paziente, per carenza di informazioni da parte del personale sanitario che dovrebbe sovrintendere alle attività assistenziali.

Gli infermieri effettueranno, inoltre, durante il proprio turno di lavoro una supervisione delle attività degli addetti all'assistenza.





I DIRITTI DEL MALATO

- Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- In particolare, durante la degenza, ha il diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale " Lei".
- Il malato ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il malato ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del malato, ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria.
- Il malato, ha il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
- Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Il malato ha il diritto di esporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

SUGGERIMENTI UTILI

DIMISSIONE

La dimissione dell'ospite avviene al raggiungimento degli obiettivi prefissati e definiti dal Piano di Lavoro Individualizzato (P.A.I.) in accordo con la commissione di Unità Valutativa Geriatria.

La dimissione è accompagnata da una relazione clinica sulle condizioni psico-fisiche, con particolare riferimento al percorso assistenziale-riabilitativo seguito ed alla terapia praticata accompagnata dalla copia degli esami eseguiti e dai referti delle visite specialistiche praticate, al fine di consentire una continuità dell'assistenza a domicilio o presso altre strutture.

SERVIZI SUPPLEMENTARI

Sono esclusi dalla retta il servizio di barbiere e parrucchiere, le visite specialistiche richieste dall'ospite o dai suoi familiari, i trasporti assistiti richiesti dall'ospite o dai suoi familiari.

ORARI DI ACCESSO PER FAMILIARI ED AMICI

La scelta della Direzione è di favorire in ogni modo l'accesso di parenti, familiari ed amici dalle ore 12,00 alle 14,00 e dalle ore 18,00 fino alle ore 20,00. L'accesso è consentito nella stessa fascia oraria previa autorizzazione da parte del personale. È vietato l'accesso in sala mensa, salvo specifiche autorizzazioni. Non è consentito permanere in struttura oltre le ore 20,00.

RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Ogni operatore espone un cartellino di riconoscimento recante nome, cognome e mansione svolta.

RECLAMI

È costituito alle dipendenze del Presidente con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

L'URP si identifica con il Responsabile Qualità, il quale assicura il supporto necessario al conseguimento degli obiettivi di qualità della R.S.A. e l'integrazione tra i processi aziendali, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni dei cittadini utenti, fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

Il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 12.00

I cittadini utenti possono presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo il ricovero; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità: per iscritto, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso il

SERVIZIO SOCIALE

Per iscritto su carta semplice o a mezzo fax a "RSA Scala Greca - Ufficio Relazioni con il Pubblico" - verbalmente rivolgendosi all'Assistente sociale o al Personale medico in servizio presso i reparti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.



STANDARD DI QUALITÀ

In relazione a quanto previsto dalla procedura PRPOQ0204 - Obiettivi e pianificazione della qualità, gli obiettivi presunti sono stati stabiliti dall'Amministratore in concomitanza al Responsabile medico:

Indice di occupazione dei posti letto Geriatrico: **85%**
Tempi medi di attesa per i ricoveri: **0**
Tempo medio di assistenza infermieristica per degente: **135 minuti**
Grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati: **90%**
Grado di soddisfazione degli utenti sui servizi di ospitalità: **90%**

Alla luce dei risultati conseguiti e misurabili a consuntivo gli obiettivi potranno essere rivisti; in particolare potranno essere stabiliti obiettivi quantificati relativi all'efficienza per i quali sono in fase di definizione gli indicatori e le modalità di rilevazione.

Nel corso delle riunioni che terremo sull'andamento degli indicatori che saranno rilevati trimestralmente, potremo approfondire l'argomento con il contributo propositivo di tutti gli interessati.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ

EGUAGLIANZA

Gli ospiti della Residenza ricevono la medesima assistenza a prescindere dall'ideologia politica, dal credo religioso, o dallo stato sociale ed economico dagli stessi rappresentato.

IMPARZIALITÀ

Il personale amministrativo addetto all'accoglienza ed il personale sanitario deve tenere un comportamento ispirato alla massima professionalità, umanità, obiettività ed imparzialità soprattutto nell'ottica del rispetto della dignità della persona.

CONTINUITÀ

La RSA assicura la continuità e regolarità delle cure e dell'assistenza.

PARTECIPAZIONE

La RSA garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Sono raggiunte attraverso la formazione permanente degli operatori e l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscano l'uso ottimale delle risorse umane ed economico-finanziarie.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Intesa come piena rispondenza ai bisogni espressi dagli utenti, qualità del processo di miglioramento continuo avviato, rivolta sia alle modalità di erogazione sia alla valutazione dei risultati.

DIRITTO DI SCELTA

E' nostra convinzione che il paziente, ritenuto da sempre "oggetto" ora di indifferenza ora di attenzioni e cure, diviene cliente cioè individuo con dignità, con capacità di critica, con diritto di scelta.

RISERVATEZZA E PRIVACY

A tutela del corretto trattamento dei dati personali on vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui pazienti.

SICUREZZA DEI LAVORATORI

Insieme al progetto Qualità, la R.S.A. persegue l'obiettivo di assicurare condizioni di sicurezza e salute sul luogo di lavoro conformi alle prescrizioni del D.L. 81/08 "Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/655 CEE, 89/656 CEE, 90/270 CEE, 90/394 CEE, 90/679 CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro", impegnandosi ad adeguare la struttura aziendale alle suddette norme.

SICUREZZA ANTINCENDIO

La R.S.A. è dotata di adeguati presidi antincendio (estintori portatili) conformi alle attuali disposizioni di legge. Il piano di emergenza e di evacuazione prevede l'intervento del personale che ha partecipato a corsi di formazione per assistere e guidare gli utenti. Le uscite di sicurezza sono individuate da luci di emergenza di sufficiente intensità e da cartellonistica di sicurezza per l'indicazione dei percorsi di esodo.

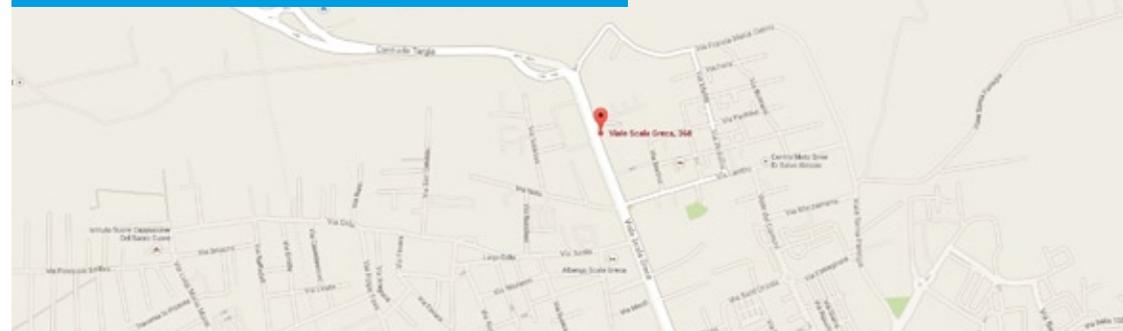
TUTELA DELL'AMBIENTE

La R.S.A. riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclaggio ed allo smaltimento dei rifiuti.

COMFORT

Fornire all'ospite un ambiente strutturale ed umano tale che non sia assicurata soltanto la maggiore qualità possibile dal punto di vista sanitario, ma anche il rispetto della personalità e delle abitudini sociali dell'utente; obiettivo raggiungibile anche grazie alle dimensioni contenute dell'azienda. Complessivamente la R.S.A. ha camere ben areate ed illuminate, tutte rispondenti ai requisiti di ottimale accoglienza.

COME RAGGIUNGERCI



IN AUTO

Per chi proviene dalla città di Catania percorrendo la s.s. n°114 CT/SR, con uscita SR Nord (Belvedere).

IN AUTOBUS

Dalla città di Catania percorrendo la s.s. n°114 CT/SR, con uscita SR Nord (Belvedere). Dalla stazione Autobus (Piazza delle Poste) Linea urbana diretta viale Scala Greca.

IN TRENO

Dalla stazione ferroviaria di SR con servizi di Autobus.

IN AEREO

In aereo. L'aeroporto di Fontanarossa (CT), scalo di voli nazionali e internazionali dista circa 40 minuti in auto; è in funzione un servizio di autobus per la città di Siracusa.



RSA SCALA GRECA

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
CONVENZIONATA CON IL S.S.N.

ASSISTENZA A SOGGETTI FRAGILI
NON AUTOSUFFICIENTI



www.rsascalagreca.it