



CARTA DEI SERVIZI

www.rsasantelisabetta2.it

INDICE

CARTA DEI SERVIZI RSA	pagina
• NOTA DI ACCOGLIENZA	1
• PRINCIPI FONDAMENTALI	2
• ORGANIZZAZIONE DELLA RSA E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE	3
• MODALITA' DI ACCESSO	4
• LE ATTIVITA' DELLA NOSTRA RSA	5
• MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	6
• FUNZIONI DI REGOLAMENTO DI TUTELA E VERIFICA	8
• RSA S. ELISABETTA 2	9

RSA **S. ELISABETTA 2**

Via Vecchia Fiuggi, 209 - 03014 Fiuggi

Telefoni: 0775/5441 fax 0775/549565

NOTA DI ACCOGLIENZA

Gentile Signora, Gentile Signore,

con la presente Le vogliamo fornire una Guida che Le sia di aiuto per orientarsi e conoscere la Struttura Sanitaria alla quale il Suo stato di salute La porta a rivolgersi.

La Carta dei Servizi è concepita soprattutto come un mezzo per instaurare un rapporto di dialogo e collaborazione, che auspichiamo diventi in seguito sempre più stretto e costante con i cittadini Utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli più efficienti, tempestivi e soprattutto più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

Siamo fermamente convinti che tanto più il rapporto tra cittadino Utente e Personale si fonda sulla reciproca fiducia e conoscenza, tanto più cresce l'efficienza globale del sistema e tanto maggiori saranno i risultati.

La ringraziamo per l'attenzione e restiamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** Le regole che disciplinano i rapporti tra utenti garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizione sociale e con l'attenzione dovuta alle esigenze di soggetti che richiedono particolare attenzione (portatori di handicap, ecc.).
- **Continuità:** La tutela della salute non conosce pause; il servizio e le prestazioni sono regolari e senza interruzioni. All'utente si garantisce la continuità delle cure necessarie nei limiti dei servizi offerti dalla RSA e definiti nella presente Carta dei Servizi.
- **Diritto di scelta:** Questo diritto è parte integrante dei più estesi diritti della libertà personale e della libera circolazione del cittadino.

ORGANIZZAZIONE DELLA RSA E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

L'organizzazione della RSA nasce dal rispetto della dignità e della libertà degli ospiti, pertanto, in rapporto alle condizioni psico – fisiche degli ospiti è tale da assicurare:

- Ospitalità in camere singole, doppie, tutte con servizi;
- Vitto;
- Altre prestazioni generali di tipo alberghiero;
- Assistenza medica;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza riabilitativa di recupero e/o mantenimento;
- Consulenza e controllo dietologico;
- Assistenza di sostegno psicologico;
- Attività di terapia occupazionale e ricreativa;
- Assistenza religiosa, nel rispetto dei valori e credo del paziente;

Le figure professionali che operano nella struttura sono le seguenti:

- Medico Responsabile
- Medici di Medicina generale
- Psicologa
- Assistente Sociale
- Dietista
- Coordinatrice
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Terapisti Occupazionali
- Ausiliari Socio Sanitari Specializzati

MODALITA' **DI ACCESSO**

La richiesta di ricovero, corredata dal certificato del Medico di base e dalla attestazione I.S.E.E., è presentata dal paziente o da un suo familiare alla ASL di appartenenza, che ne dispone la valutazione da parte dell'Unità Valutativa Territoriale.

Ottenuto il nulla osta al ricovero, il richiedente in caso di disponibilità di posto è ricoverato, oppure inserito nella lista unica di attesa del Distretto A della ASL – FR.

La certificazione I.S.E.E. stabilisce la quota giornaliera che l'utente deve corrispondere alla struttura. In caso di impossibilità totale o parziale al pagamento subentra il Servizio Sociale del Comune di residenza. La prenotazione del ricovero può avvenire telefonicamente, dalle ore 08:00 alle ore 20:00, ai seguenti numeri di telefono: 0775/547411 – Fax 0775/549565.

LE ATTIVITA' DELLA NOSTRA RSA

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Sant'Elisabetta 2" di Fiuggi, è una struttura residenziale sanitaria di trattamento di mantenimento a **maggiore intensità (A)**, convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale. Può accogliere fino a 115 pazienti, 95 in regime di residenzialità e 20 in regime di semiresidenzialità. Il trattamento di mantenimento viene erogato in nuclei di assistenza residenziale di mantenimento destinati a persone non autosufficienti, anche anziane, con necessità di media tutela sanitaria cui vengono erogate prestazioni di lungo assistenza, anche di tipo riabilitativo. Oltre a fornire l'ospitalità eroga prestazioni sanitarie e socio assistenziali per il recupero, ove possibile, del danno funzionale e per il reinserimento sociale. Nel nucleo di assistenza semiresidenziale di mantenimento a **maggiore intensità (A)** sono ospitate persone non autosufficienti, anche anziane, o con ridotta autonomia psico-fisica e relazionale che vivono nel proprio ambiente familiare. Gli ospiti hanno assistenza a carattere socio-assistenziale, riabilitativo, di mantenimento delle autonomie residue ed usufruiscono di prestazioni sanitarie di base. Al paziente sono garantite tutte le prestazioni di routine riguardanti l'aspetto infermieristico assistenziale e l'attivazione tempestiva degli interventi da parte degli operatori competenti in caso di eventuali modificazioni dello stato di salute. Il tempo libero del paziente viene occupato con attività di fisioterapia per il recupero dei deficit motori e per il mantenimento delle residue capacità funzionali. Le attività vengono svolte in camera o in palestra a seconda della entità del deficit motorio. Le attività di socializzazione curate dai terapisti occupazionali si svolgono prevalentemente nelle ore pomeridiane e tendono a potenziare la relazione dell'anziano disabile con gli altri e con l'ambiente, riducendone la dipendenza e cercando di raggiungere l'obiettivo di migliorarne l'autonomia personale e la qualità della vita. Le tecniche espressive e manuali mirano al recupero delle capacità individuali mentre la musicoterapia e le attività ludiche puntano alla socializzazione. Alla attività di socializzazione partecipano associazioni di volontariato, presenti sul territorio, collaborando con il personale della struttura soprattutto nei momenti ricreativi. Particolare cura è riservata ai rapporti con il mondo esterno mantenendo legami con i familiari, il cui accesso potrà essere quotidiano nelle ore diurne senza tuttavia che ciò possa creare disservizio ed interferire con altre attività. Settimanalmente vengono assicurate funzioni religiose. Gli orari in cui l'ospite può consumare i pasti in sala da pranzo sono i seguenti: prima colazione ore 08.00 - pranzo ore 12.00 - cena ore 18.30.

*Diritti del Paziente.**Il Paziente ospite della RSA ha diritto:*

- a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere compatibile con la sua situazione;
- a ricevere tutta l'assistenza medica, psicologica, infermieristica, riabilitativa prevista dalle norme vigenti;
- ad essere trattato in una Struttura sanitaria che risponda alle norme dell'accreditamento con il SSN in ordine all'adeguatezza tecnologica delle attrezzature, alla professionalità del Personale Sanitario ed al comfort alberghiero;
- ad essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario dal Medico;
- al rispetto della propria personalità e del proprio pudore, all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose;
- di manifestare, direttamente o tramite i propri Rappresentanti, eventuali disfunzioni e/o carenze della RSA. Gli eventuali rilievi dovranno essere in primo luogo esplicitati al personale della RSA e, ove non si ottenesse soddisfazione, agli organi dell'A.S.L. competenti in materia;

Doveri del Paziente.

Il Paziente ospite della RSA ha il dovere:

- di collaborare con il Personale Sanitario alla ottimizzazione del servizio e di seguire il programma dietetico e terapeutico prescritto dal Medico;
- di rispettare il lavoro e la professionalità degli Operatori Sanitari;
- di rispettare le norme di pulizia e di igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri pazienti e le norme generali di attenzione e cura per l'ambiente e la struttura di cui usufruisce;
- di informare il Medico della RSA di ogni altra terapia già altrove praticata, prescritta o auto prescritta;
- di collaborare con il Medico alla gestione del proprio stato di salute: è tenuto a chiedere informazioni sulle sue condizioni cliniche, e ad informare il Medico di ogni sintomatologia emergente allo scopo di ottenere l'assistenza necessaria;
- di adeguarsi alla normativa vigente in ordine alla prescrizione dei farmaci e degli esami laboratoristico – strumentali;

FUNZIONI E **REGOLAMENTO** DI TUTELA E **VERIFICA**

La RSA garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso propri diritti.

I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, alla Direzione che svolge anche la funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico. La Direzione riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o reclami in qualunque forma presentati dagli Ospiti o dai loro familiari e provvede prontamente a dare risposta agli stessi quando risultino di immediata soluzione; predispone, altrimenti, gli altri atti previsti dal Regolamento di Pubblica Tutela. Fornisce, inoltre, le informazioni rilevanti sull'esistenza di organi di tutela dei pazienti.

Regolamento di pubblica tutela:

- *Art. 1* Gli ospiti possono presentare suggerimenti, osservazioni, supposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, ovvero ledano uno dei propri diritti;
- *Art. 2* I pazienti e gli altri soggetti come individuati nell'art.1, esercitano i propri diritti compilando il modulo di reclamo oppure con lettera in carta semplice, rilasciata direttamente o indirizzata e inviata alla Direzione della RSA: riceveranno risposta scritta entro 8 giorni lavorativi.

La presente è stata redatta da:

Responsabile amministrativa

Responsabile Medico

Coordinatrice

Personale infermieristico ed ausiliario,

Personale di fisioterapia e Personale di Terapia Occupazionale.

La carta dei servizi viene aggiornata annualmente.

RSA S. ELISABETTA 2



CARTA DEI SERVIZI

www.rsasantelisabetta2.it