

	CARTA DEI SERVIZI		SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA		SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"		Pagina 1 di 26



CARTA DEI SERVIZI

Gestione degli indici di Revisione e delle Autorizzazioni

			AUTORIZZAZIONI		
Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Elaborato da:	Verificato da:	Approvato da:
00	16/01/2018	Prima emissione di documento già adottato per revisione e organizzazione paragrafi	Direzione RSA Maria Giacomini Resp. Amministrazione Claudio Tozzi	Direzione RSA Maria Giacomini Medico Responsabile Dott. Francesco Sica	Direzione Generale Dott. Tullio CIARRAPICO
01	19/01/2021	Aggiornamento riferimenti prescrittivi normativa Covid	Direzione RSA Maria Giacomini Coord. Infermieristico Damian Mihaela Violeta	Direzione RSA Maria Giacomini Medico Responsabile Dott.ssa Simona Turriziani	Direzione Generale Dott. Tullio CIARRAPICO
02	15/02/2023	Aggiornamento e revisione del paragrafo "Organizzazione Interna"	Direzione RSA Maria Giacomini Coord. Infermieristico Damian Mihaela Violeta	Direzione RSA Maria Giacomini Medico Responsabile Dott. Stefano Raimondi	Direzione Generale Dott. Tullio CIARRAPICO
03	03/06/2025	Revisione generale della struttura documentale	Direzione RSA Maria Giacomini Coord. Infermieristico Damian Mihaela Violeta Amministrazione Eleonora Fiorini	Direzione RSA Maria Giacomini Medico Responsabile Dott. Antonio Pisani	Direzione Generale Dott. Tullio CIARRAPICO
04	19/09/2025	Aggiornamento retta degenza, deposito cauzionale	Direzione RSA Maria Giacomini Resp. Amministrazione Eleonora Fiorini	Direzione RSA Maria Giacomini Medico Responsabile Dott. Antonio Pisani	Direzione Generale Dott. Tullio CIARRAPICO
05					

Indice

Presentazione:

• Note di accoglienza	03
• Modalità e diffusione carta	05
• Principi fondamentali	05
• Obiettivi e missione	06
• La visione strategica	06
• La struttura	07

Modalità di accesso e i servizi offerti:

• Modalità di ricovero in RSA	08
• Retta	09
• Deposito cauzionale	09
• Servizi offerti	09
• Prestazioni a pagamento	11

Il ricovero e la degenza

• Ingresso in struttura	11
• Forniture farmaci, ausili e presidi	12
• Consenso informato	12
• Periodo di inserimento	13
• Piano di assistenza individuale	14
• Giornata tipo	15
• Orari di visita, uscite esterne e assenze	16
• Figure presenti nella RSA	18

Tutela dei cittadini:

• Diritti degli utenti	23
• Doveri degli utenti	23
• Nomina amministratore di sostegno	24
• Monitoraggio della qualità	24
• Monitoraggio del gradimento e gestione del disservizio	24
• Privacy e tutela dei dati personali	25
• Richiesta documentazione sanitaria	25

Informazioni e numeri utili

• Come raggiungerci	26
• Numeri utili	26

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 3 di 26

PRESENTAZIONE:

NOTE DI ACCOGLIENZA

Gentile Signore, Gentile Signora

Nell'accoglierLa le presentiamo la "Carta dei Servizi" della nostra Residenza Sanitaria Assistenziale.

La carta dei servizi è concepita soprattutto come un mezzo per istaurare un rapporto di dialogo e collaborazione, che auspichiamo diventi in seguito sempre più stretto e costante. La "Carta dei servizi pubblici sanitari", prevista dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, è il documento mediante il quale ciascun soggetto erogatore di servizi pubblici sanitari orienta concretamente la propria attività verso la sua missione essenziale, che è quella di fornire ai cittadini-utenti un servizio soddisfacente sotto il profilo umano e tecnico-assistenziale.

Essa intende tutelare più efficacemente i diritti dell'utente, incidendo sui suoi rapporti con la struttura erogatrice, mediante:

- il riconoscimento del diritto all'informazione, che consente al cittadino di conoscere, in modo preciso ed esauriente, le prestazioni offerte e le modalità per ottenerle;*
- la pubblicizzazione degli standard di quantità e di qualità sui servizi offerti e la verifica del grado di soddisfazione degli utenti;*
- la messa a disposizione, al cittadino, di strumenti per il controllo e miglioramento della qualità dei servizi erogati;*
- la garanzia di tutela del cittadino in caso di disservizio, con il riconoscimento del diritto di reclamo.*

Questo opuscolo Le potrà fornire, in modo semplice ed efficace, alcune informazioni essenziali sul funzionamento e sull'organizzazione della nostra residenza.

Siamo fortemente convinti che tanto più il rapporto tra cittadino Utente e Personale è fondato sulla reciproca fiducia e conoscenza, tanto più cresce l'efficienza globale del sistema e tanto maggiore saranno i risultati. Va sottolineato infine che la "Carta dei

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA “SANT’ELISABETTA 2”	SETTORE/UNITA’: Intera Struttura
		Pagina 4 di 26

Servizi” è un documento “dinamico” all’interno di un processo di cambiamento e sviluppo, che ne comporta l’aggiornamento.

Le saremo riconoscenti, inoltre, se vorrà comunicare le Sue eventuali osservazioni, idee, proposte che contribuiranno al miglioramento continuo della nostra residenza.

È con questo proposito ed impegno che le porgiamo il nostro cordiale benvenuto.

La Direttrice

Maria Giacomini

Il Medico Responsabile

Dott. Antonio Pisani

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 5 di 26

MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa **Carta dei Servizi** ha l'obiettivo di fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti, le modalità di accesso, gli standard di qualità, i diritti e i doveri degli ospiti e delle famiglie, nonché le procedure per la gestione di eventuali reclami. La carta rappresenta un impegno continuo della RSA Sant'Elisabetta 2 a garantire la trasparenza, la qualità e il benessere dei propri utenti.

La Carta dei Servizi è disponibile sul nostro sito internet al seguente indirizzo: <https://www.santelisabettarsa.it/> e presso il Front Office, in modo che tutti gli ospiti e i familiari possano consultarla facilmente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali: CENTRALITA' DELLA PERSONA; ogni individuo è considerato un patrimonio di qualità personali, sviluppate attraverso la sua particolare e unica esperienza di vita. La tutela della dignità della persona ed il riconoscimento di ogni sua risorsa gli consente di esprimere, in un contesto favorevole, la piena realizzazione delle sue potenzialità. Viene posta attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie attraverso un'assistenza sanitaria di livello personalizzata, grazie al contributo di tutte le risorse facenti parte del team multidisciplinare, si garantisce un attento percorso assistenziale nel dare e costruire un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'; vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

CONTINUITA'; 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.

PARTECIPAZIONE; ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA; ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di una ricerca di perfezionamento che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso. L'assistito ha il diritto di ricevere prestazioni efficaci, ossia potenzialmente in grado di determinare effetti positivi sullo stato di salute, ed efficienti, ossia ottenute con il migliore utilizzo possibile delle risorse disponibili.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 6 di 26

MONITORAGGIO; la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti è assicurata attraverso il monitoraggio costante dei risultati.

TRASPARENZA ED ACCESSIBILITA'; per informare sul costante miglioramento della qualità, la residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

PROFESSIONALITA'; la residenza garantisce un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso attività di formazione continua.

OBIETTIVI E MISSIONE

La RSA Sant'Elisabetta 2 si prefigge di:

- Promuovere il benessere degli ospiti offrendo un ambiente sicuro, sereno e stimolante, in grado di rispondere alle esigenze fisiche, psicologiche e sociali di ciascun ospite.
- Fornire cure sanitarie continuative, attraverso una gestione integrata delle problematiche sanitarie assistenziali, con un approccio centrato sulla persona.
- Garantire assistenza personalizzata, ogni ospite ha un Piano Assistenziale Individuale (PAI), che viene costantemente aggiornato in base ai suoi cambiamenti di salute.
- Promuovere l'autosufficienza attraverso programmi di fisioterapia, riabilitazione e supporto psicologico, si punta a favorire l'autonomia dei nostri ospiti.
- Offrire servizi di alta qualità, con l'impegno continuo nella formazione del personale e nella manutenzione delle infrastrutture.
- Utilizzare uno stile comunicativo continuo e trasparente. Crediamo nella trasparenza e nell'importanza di un dialogo aperto e continuo con gli ospiti e le loro famiglie. Tutti devono essere

LA VISIONE STRATEGICA

La visione strategica della RSA è realizzare una organizzazione che:

- promuova i rapporti con le istituzioni sanitarie e con tutto il contesto socio-economico del territorio di riferimento, in una logica di sinergia e di alleanza per il benessere e la salute degli ospiti;
- si impegni in un costante sviluppo delle attività volto al miglioramento dell'offerta, in termini qualitativi e quantitativi, tramite il miglior utilizzo delle risorse a disposizione;
- investa nel proprio capitale professionale, fornendo opportunità di formazione permanente e crescita professionale ai propri collaboratori.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 7 di 26

Alla luce dei principi descritti, la RSA ha elaborato la presente Carta dei Servizi, che costituisce uno strumento di informazione e di tutela dell'ospite, attraverso la definizione esplicita degli obiettivi e delle modalità con cui l'organizzazione si impegna ad offrire e migliorare i propri servizi

LA STRUTTURA

La Residenza Sanitaria Assistenziale RSA "Sant'Elisabetta 2" di Fiuggi è una struttura residenziale sanitaria di complessivi 115 posti, così composta: 95 posti autorizzati e accreditati con il Sistema Sanitario Regionale al trattamento di mantenimento ALTO (A) e 20 posti autorizzati al trattamento di mantenimento BASSO (B).

I nuclei di assistenza di mantenimento alto sono destinati a persone non autosufficienti, anche anziane, stabilizzate nel tempo con un'alta necessità di tutela sanitaria cui vengono erogate prestazioni di lungo assistenza, cure mediche, cure infermieristiche quotidiane, trattamenti di recupero funzionale di tipo riabilitativo fisico e cognitivo al fine di mantenere le autonomie residue.

Il nucleo di assistenza di mantenimento basso è destinato a persone con media/bassa necessità di tutela sanitaria, cui vengono erogate prestazioni di assistenza, cure mediche, cure infermieristiche e trattamenti di tipo riabilitativo per il recupero del danno funzionale e, ove possibile, per il reinserimento sociale. La struttura si compone di sei piani:

- Al piano terra si trovano, il front-office, uffici amministrativi, studi medici e cucina, ambienti dedicati alla riabilitazione. Tra questi spiccano la nostra ampia palestra attrezzata, le aree di terapia occupazionale e socio-educativa, oltre ai locali adibiti a servizi per la cura della persona (parrucchiere e podologo). Completano il piano un salone comune, un'area TV e un punto ristoro, pensati per favorire la socialità e il benessere quotidiano degli ospiti. All'esterno la struttura è circondata da spazi verdi facilmente accessibili e attrezzati con zone ombreggiate, un guardino curato e un orto botanico. Tali aree offrono momenti di relax e contatto con la natura, contribuendo al benessere psicofisico degli ospiti. È inoltre disponibile un ampio parcheggio riservato ai visitatori.
- Tre piani di degenza per un numero totale di 95 ospiti tutti autorizzati e accreditati per i pazienti di mantenimento Alto. Le camere, tutte a due letti, sono dotate di servizi igienici privati, climatizzazione e televisore. Ogni piano dispone di due medicherie, di una sala da pranzo e di un soggiorno comune, e si distingue per un proprio colore identificativo, pensato per facilitare l'orientamento all'interno della struttura. I primi due piani sono suddivisi in due nuclei da 16 posto letto ciascuno. Il terzo prevede un nucleo da 16 e un nucleo da 15 posti letto, per un totale di 31.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 8 di 26

- Un piano di degenza destinato a 20 posti letto per ospiti in regime di mantenimento Basso autorizzato e in fase di accreditamento con il SSR utilizzabile al momento per accogliere degenti in regime di solvenza. Il piano è organizzato per garantire un alto livello di comfort e assistenza ed è dotato di una medicheria, due studi medici e una sala da pranzo. Particolarmente apprezzato è l'ampio terrazzo di cui dispone il piano, uno spazio esterno riservato e curato, in parte ombreggiato, arredato con panchine, fioriere, pensato per offrire agli ospiti momenti di relax all'aria aperta in un contesto gradevole e protetto.
- Al quinto piano della RSA si trovano ambienti destinati sempre all'area della terapia occupazionale e attività socio educativa, a testimonianza dell'attenzione costante verso il benessere globale degli ospiti. Anche da questo livello si accede a terrazzi ampi e attrezzati, che rappresentano spazi aggiuntivi di socializzazione e stimolazione sensoriale, contribuendo al mantenimento dell'autonomia e della qualità di vita.
- Il piano seminterrato è destinato a funzioni di supporto operativo e logistico oltre ad ospitare la cappella, camera mortuaria e sala dolenti.

La struttura offre assistenza residenziale e sanitaria a persone non autosufficienti, anziane e/o con disabilità, in un ambiente accogliente, sicuro e rispettoso della dignità di ogni ospite.

La RSA si distingue per un'assistenza personalizzata, integrando competenze mediche, infermieristiche e sociali in un contesto di alta qualità.

La RSA promuove una cultura di partecipazione attiva, dove ogni ospite può esprimersi, essere ascoltato e contribuire alla vita della comunità.

MODALITA' DI ACCESSO E SERVIZI OFFERTI:

MODALITA' DI RICOVERO IN RSA

La struttura è accreditata con il Servizio Sanitario Regionale per il ricovero di mantenimento alto, hanno possibilità di accesso esclusivamente i cittadini residenti nella Regione Lazio e avviene attraverso i Centri di Assistenza Domiciliari (CAD) delle ASL di residenza degli utenti.

La richiesta di ricovero, corredata dal certificato del Medico di Medicina Generale (MMG) ed eventualmente dalla certificazione I.S.E.E., è presentata dal paziente o da un suo familiare alla ASL di residenza, che ne dispone la valutazione da parte dell'Unità Valutativa Territoriale.

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.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 9 di 26

Ottenuto il nulla osta per ricovero residenziale di mantenimento alto il richiedente deve contattare il CAD della ASL/FR che autorizza il ricovero alla RSA Sant'Elisabetta 2, nel caso di non disponibilità immediata di posto letto il paziente è inserito nella lista di attesa gestita direttamente dal Distretto B della ASL -FR

Quando sarà possibile l'ingresso il paziente sarà contattato direttamente dal CAD della ASL/FR che autorizzerà il ricovero seguendo le norme sanitarie vigenti (attualmente è richiesto ancora il referto di tampone COVID negativo)

Per tutte le indicazioni organizzative si potrà contattare la struttura:

e-mail: amministrazione.selisabetta2@eurosanita.it

telefono: 0775.5441 dalle 09,00 alle 18,00

RETTA

La quota totale è ripartita al 50% tra la spesa sanitaria, a carico del Servizio Sanitario Regionale, e quella sociale a carico del paziente. La quota sociale per le RSA di mantenimento Alto è di € 64,86 al giorno, la normativa vigente, in caso di impossibilità dell'ospite al pagamento della retta, prevede la compartecipazione di spesa del Comune di residenza del paziente dietro presentazione del modello "ISEE-socio sanitario residenziale con indicatore inferiore a € 20.000,00.

I nostri uffici amministrativi sono a disposizione dell'utenza per informazioni più dettagliate.

La retta di degenza nella Residenza include:

- Servizi assistenziali e sanitari: assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica, attività socio-educative e religiose.
- Servizi alberghieri: colazioni, pranzo, merenda e cena, diete personalizzate ed ausilio nell'alimentazione.
- Comfort in ogni camera: servizi igienici privati, climatizzazione, televisore.
- Possibilità di deposito valori temporaneo presso la cassaforte degli uffici amministrativi.
- Servizio di pulizia e sanificazione ambientale.

DEPOSITO CAUZIONALE

Al momento del ricovero è richiesto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero a garanzia delle spese personali e delle rette di degenza del paziente.

Tale importo verrà restituito al momento delle dimissioni al netto di eventuali pendenze.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 10 di 26

I SERVIZI OFFERTI

- **Medicina Generale;** visite mediche giornaliere, con la disponibilità dei medici in servizio in collaborazione con i Medici di medicina generale di ogni singolo ospite.
- **Assistenza infermieristica 24 ore su 24;** il servizio infermieristico è sempre presente per garantire la gestione delle terapie, monitoraggio della salute e assistenza immediata per eventuali emergenze.
- **Assistenza OSS 24 ore su 24;** il servizio dell'OSS garantisce l'assistenza quotidiana all'interno della RSA Sant'Elisabetta 2. Svolgendo attività di supporto rivolto alla persona, operando in stretta collaborazione con infermiere e il terapeuta.
- **Fisioterapia e Riabilitazione;** per garantire il mantenimento della mobilità, il miglioramento delle condizioni motorie attraverso trattamenti fisioterapici individuali e di gruppo. Importanza rilevante viene riservata al mantenimento delle autonomie, stimolando le abilità residue attraverso interventi di educativi.
- **Servizio psicologico;** il servizio psicologico si concentra sul supporto mentale ed emotivo del residente. L'obiettivo principale è aiutare gli ospiti a gestire difficoltà psicologiche, emotive e cognitive legate all'età, alla malattia o ad altre problematiche personali.
- **Servizio di Assistenza Sociale;** l'assistenza si concentra sull'aspetto sociale e pratico del benessere degli ospiti, nonché sul supporto alle famiglie. Valuta le condizioni di vita e le esigenze sociali dell'ospite, come l'accesso a risorse, il supporto alla gestione delle proprie risorse economiche e supporta le famiglie nelle pratiche amministrative.
- **Assistenza spirituale;** nella nostra RSA, per gli ospiti di fede cattolica, viene celebrata la Santa Messa ogni settimana ed è possibile raccogliersi in preghiera nella cappella situata al piano seminterrato della struttura. Il sacerdote è a disposizione per garantire l'assistenza religiosa di fine vita su richiesta dei familiari, per le informazioni è necessario rivolgersi agli uffici di amministrazione.

Per gli ospiti di altre fedi religiose la struttura consente l'accesso ai ministri di culto richiesti dall'ospite e fornisce gli spazi di preghiera richiesti.

- **Servizio di ristorazione;** la cucina della Rsa Sant'Elisabetta 2 si impegna a offrire pasti bilanciati e gustosi. Ogni pasto è studiato per rispettare le esigenze nutrizionali degli ospiti, tenendo conto di eventuali diete speciali (ad esempio, per diabetici, per persone con intolleranze alimentari o con problemi di disfagia, etc.). Il nostro menù varia stagionalmente.
- **Servizio di igiene ambientale;** la pulizia degli ambienti viene eseguita con cadenza regolare due volte al giorno ed ogni volta si renda necessario, i prodotti in uso garantiscono l'igiene e la salubrità.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 11 di 26

PRESTAZIONI A PAGAMENTO

La struttura è in grado di fornire altri tipi di servizi con onere a carico del paziente.

- ✓ Servizio di lavanderia: € 2,44 al giorno
- ✓ Barbiere e parrucchiere
- ✓ Pedicure
- ✓ Manicure

Le tariffe dei prestatori d'opera sono stabilite dagli stessi che rilasceranno regolare ricevuta fiscale; per le informazioni in merito si prega di rivolgersi al personale di Amministrazione.

Inoltre, non sono inclusi nella retta:

- visite specialistiche ed esami clinici;
- trasporti richiesti dall'ospite o dai familiari;
- consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack;
- contributi aggiuntivi per eventuali gite;
- Servizi non previsti dalla normativa vigente.

La RSA Sant'Elisabetta 2 si impegna, in conformità alla normativa nazionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Per qualsiasi tipo di informazione il nostro servizio di accettazione è a disposizione.

Per eventuali informazioni contattare il seguente numero telefonico: 0775/5441

oppure via e-mail al seguente indirizzo: amministrazione.selisabetta2@eurosanita.it

IL RICOVERO E LA DEGENZA

INGRESSO IN STRUTTURA

L'ingresso in Rsa rappresenta una fase delicata nella vita di una persona e dei suoi familiari. Si tratta di un passaggio che implica cambiamenti significativi nella quotidianità, nella gestione della salute e nella dimensione affettiva. Per questo motivo, la fase di accoglienza viene considerata fondamentale e viene gestita con particolare attenzione e sensibilità.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 12 di 26

L'inserimento in struttura non è mai un evento improvvisato, ma un processo che richiede condivisione, ascolto e preparazione. Viene attivata una valutazione congiunta che coinvolge l'equipe multi professionale della struttura e i familiari della persona da accogliere. Tale momento ha l'obiettivo di raccogliere informazioni dettagliate sul quadro clinico, funzionale, cognitivo e sociale dell'ospite, al fine di predisporre un progetto assistenziale personalizzato, che tenga conto delle sue specifiche esigenze.

Al momento dell'ingresso, è necessario presentare la seguente documentazione sanitaria, essenziale per una corretta presa in carico:

- Tessera sanitaria/ Codice fiscale;
- Libretto sanitario con assegnazione del medico di medicina generale;
- Eventuali certificazioni relative a invalidità civile, accompagnamento o esenzioni ticket;
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedali, esami, radiografie etc.);
- Elenco dei farmaci in uso, con eventuale piano terapeutico;
- Presidi sanitari in dotazione, es. carrozzine, deambulatori, materassini antidecubito già assegnati e corredati dalla relativa documentazione dell'ASL.

Questo approccio consente una presa in carico strutturata e rispettosa, che valorizza la storia personale dell'ospite e favorisce un percorso di adattamento sereno, protetto e il più possibile conforme alla sua identità e ai suoi bisogni.

FORNITURE DI FARMACI, AUSILI E PRESIDII

I farmaci necessari al paziente sono personali ed erogati dal SSN come la generalità dei cittadini.

All'ingresso in Rsa, il paziente deve avere con sé i farmaci utilizzati e informare il personale sanitario di eventuali allergie o reazioni avverse a farmaci o alimenti.

Ogni successiva prescrizione viene fatta dal medico di medicina generale del paziente, il familiare può provvedere autonomamente alla fornitura dei medicinali, in caso contrario la struttura mette a disposizione un servizio per l'approvvigionamento dei farmaci.

Le forniture protesiche, pannoloni, carrozzina, deambulatore, ecc., necessarie ai pazienti sono garantite dal SSN come per la generalità dei cittadini.

La procedura segue l'iter stabilito al termine del quale la prescrizione dell'ausilio/presidio richiesto viene consegnata al familiare che è tenuto ad espletare tutta la prassi presso la ASL e la sanitaria convenzionata fino alla consegna dell'ausilio/presidio richiesto che avverrà presso la struttura.

Nel caso di decesso del paziente sarà cura del familiare riconsegnare l'ausilio agli uffici competenti della ASL di appartenenza e cessare tutte le forniture dei presidi attivate.

CONSENSO INFORMATO

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA “SANT’ELISABETTA 2”	SETTORE/UNITA’: Intera Struttura
		Pagina 13 di 26

Il Consenso Informato rappresenta uno degli atti fondamentali all’ingresso in RSA e costituisce una prima fase del percorso di ricovero. Firmare i consensi non è un adempimento puramente formale, ma un momento essenziale in cui la persona, o chi ne ha la rappresentanza legale, viene informata in modo chiaro e completo rispetto al piano di assistenza, ai trattamenti sanitari previsti e alle modalità di cura.

All’interno della RSA Sant’Elisabetta 2, il consenso informato è acquisito prima dell’inizio di qualsiasi attività clinica o terapeutica e viene aggiornato in occasione di cambiamenti significativi delle condizioni cliniche. Ogni trattamento sanitario è infatti subordinato al consenso libero e consapevole del soggetto interessato, nel rispetto dei diritti alla dignità, all’autonomia e alla protezione della salute.

Il consenso può essere espresso da:

- La persona stessa, se in grado di comprendere in maniera chiara.
- L’Amministratore di Sostegno.
- Il Tutore Legale.

Resta fermo il concetto definito dello “stato di necessità” (art. 54 c.p), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell’ospite.

PERIODO DI INSERIMENTO

L’ingresso in RSA segna un cambiamento significativo nella vita della persona accolta. Per questo motivo, la fase iniziale del ricovero viene strutturata come un periodo di inserimento graduale, pensato per favorire l’adattamento all’ambiente, alle routine e alle figure di riferimento.

All’arrivo in struttura, all’ospite viene assegnata una camera doppia, condivisa con un’altra persona, nel rispetto dei principi di compatibilità. La stanza è arredata in modo funzionale e confortevole. Durante i primi giorni si privilegia il tempo della conoscenza: si osservano i ritmi della persona, si istaurano i primi rapporti con il personale e si favorisce la socializzazione.

Il personale si impegna a favorire l’orientamento e la familiarizzazione dell’ospite con gli spazi, il tempo e le persone. Per rendere più semplice la comprensione dei ruoli e delle competenze degli operatori, ogni figura professionale, oltre ad essere dotata di cartellino identificativo, è riconoscibile grazie a una divisa di colore specifico.

- Infermiera Dirigente: divisa bianca con bordi rossi.
- Infermiere: divisa bianca.
- Operatore Socio Sanitario: divisa blu.
- Fisioterapista: divisa con bordi gialli.
- Terapista occupazionale/ educatore Professionale: divisa con bordi lilla.
- Personale delle pulizie: divisa celeste.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA “SANT’ELISABETTA 2”	SETTORE/UNITA’: Intera Struttura
		Pagina 14 di 26

Queste informazioni sono raffigurate anche in locandine illustrative, ben visibili su ogni piano della struttura, che mostrano i colori associati alle diverse professioni, facilitando il riconoscimento e riducendo la confusione nei primi giorni.

Per migliorare ulteriormente l’orientamento ambientale, ogni piano dell’edificio è identificato da un colore dominante, ben visibile nei corridoi e negli spazi comuni.

1. Primo piano: colore azzurro.
2. Secondo piano: colore giallo.
3. Terzo piano: colore verde.
4. Quarto piano: colore rosa.

Fin dai primi giorni, l’ospite viene inviato a partecipare alle attività quotidiane organizzate, che rappresentano un’importante occasione di socializzazione, stimolazione cognitiva e benessere psico-fisico. Tali attività sono svolte sistematicamente dal lunedì al sabato, sia alle ore 11:00 che alle ore 16:00 con una durata di un’ora e sono condotte da professionisti qualificati come terapisti occupazionali, educatori e fisioterapisti.

Durante tutto il periodo di inserimento, l’équipe osserva con attenzione le modalità di adattamento dell’ospite, ne valuta i bisogni e le risorse, e procede gradualmente alla definizione del PAI, condiviso con i familiari e aggiornato nel tempo.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

La procedura per la redazione di un PAI rappresenta un processo cruciale per garantire che ogni residente in RSA riceva un’assistenza personalizzata e adeguata alle sue esigenze cliniche, fisiche, psicologiche e sociali.

Rappresenta un’operazione condivisa tra l’équipe e si basa su una valutazione iniziale accurata delle condizioni del residente.

Tale lavoro rappresenta il primo fondamentale momento in cui i singoli professionisti lavorano all’unisono per giungere ad un unico e coerente progetto incentrato sull’Ospite.

Viene elaborato entro 7 giorni dall’ingresso in struttura, dopo un’attenta fase di osservazione e valutazione multidimensionale (clinica, funzionale, cognitiva e relazionale), e rappresenta un progetto di cura personalizzato, costruito attorno alla storia, alle condizioni di salute e agli obiettivi raggiungibili dalla persona. Gli obiettivi principali del PAI sono quelli di permettere all’Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue, mantenimento dello stato di salute, supportare l’autonomia valutandone le aree di maggiore necessità, cercare di mantenere quanto più a lungo le capacità cognitive e funzionali residue e permettere la socializzazione e la comunicazione.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 15 di 26

Il PAI non è un documento fisso, ma si aggiorna regolarmente in un intervallo temporale che può variare da 45 a 90 giorni, salvo verificarsi di cambiamenti repentini e significativi nello stato di salute dell'ospite. Attraverso il PAI la struttura garantisce un'assistenza coordinata, coerente e attenta alla persona, con l'obiettivo di mantenere e valorizzare le capacità residue, il benessere e la qualità della vita.

LA GIORNATA TIPO

La vita quotidiana all'interno della RSA Sant' Elisabetta 2 è strutturata per garantire ai propri ospiti un ambiente sicuro, stimolante e rispettoso dei bisogni individuali. Le giornate sono organizzate secondo una routine stabile, ma flessibile, pensata per favorire l'adattamento, il benessere psico-fisico e la qualità della vita.

Mattina

La giornata inizia con l'igiene personale secondo quanto stabilito da protocolli interni e con la somministrazione delle terapie e la colazione di seguito vengono eseguite le docce o bagno a letto programmate.

Ogni ospite viene inserito, sin dal periodo iniziale, in un planning personalizzato di attività riabilitative, elaborato in base al proprio PAI, questo prevede l'accesso a vari interventi:

- Fisioterapia
- Terapia occupazionale
- Attività educative e di animazione
- Logopedia
- Consulenza psicologica
- Supporto dell'assistente sociale

Le attività di riabilitazione individuale vengono svolte in palestra o sala di terapia occupazionale al piano terra.

Alle ore 11.00, su ogni piano della struttura è proposta un'attività di gruppo, condotta alternativamente da un fisioterapista o da un educatore professionale. Le attività sono finalizzate alla stimolazione cognitiva, motoria e relazionale.

Le visite con i familiari si svolgono dalle ore 11.00 – 12.00.

Alle ore 12.00 viene servito il pranzo, cucinato internamente secondo piani alimentari personalizzati, condivisi tra équipe sanitaria e servizio dietetico, con attenzione a eventuali necessità nutrizionali particolari (diete morbide, disfagie, patologie croniche, intolleranze).

Pomeriggio

Nel pomeriggio vengono effettuati dei controlli per i bisogni primari con le relative attività legate all'igiene.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 16 di 26

Alle ore 15.00 viene somministrata la merenda, seguita dalle attività riabilitative individuali e alle ore 16.00 da un secondo momento di attività di gruppo su ciascun piano, con proposte differenziate in base alle caratteristiche e alle risorse degli ospiti. Anche questa attività è condotta da fisioterapisti o educatori. Le visite con i familiari si svolgono dalle ore 16.00 – 12.30.

Sera

Alle ore 18.00 viene servita la cena, in un ambiente tranquillo e accogliente. La serata prosegue con momenti di relax, visione della televisione o semplici momenti di socializzazione nei soggiorni comuni. Le cure serali e l'assistenza all'igiene personale accompagnano l'ospite fino al riposo notturno.

Questa organizzazione quotidiana, unita al coinvolgimento attivo delle diverse figure professionali, permette alla RSA Sant' Elisabetta 2 di offrire un'assistenza globale, continuativa e centrata sulla persona, con l'obiettivo di tutelare la salute, il mantenimento delle autonomie e la dignità di ogni ospite.

ORARI DI VISITA, USCITE ESTERNE E ASSENZE

VISITE

L'accesso dei familiari alla RSA Sant' Elisabetta 2 è regolato in modo da garantire, da un lato, la tutela e la serenità degli ospiti e, dall'altro, il mantenimento del legame affettivo con i propri cari, ritenuto fondamentale nel percorso di cura e di benessere complessivo.

Gli ospiti hanno diritto a ricevere visite quotidiane dai familiari e dagli amici, in accordo con le disposizioni sanitarie e di sicurezza vigenti al momento.

- Le visite sono organizzate tramite un sistema di prenotazione online, semplice e accessibile. Al momento del ricovero dell'ospite, ai familiari viene fornito un link personalizzato, attraverso il quale è possibile accedere alla piattaforma, dedicata alla gestione delle visite per la RSA. Il familiare, in completa autonomia, può scegliere il giorno e la fascia oraria preferita, tra:
- Mattina 11.00 – 12.00
- Pomeriggio 16.00 – 17.30

La domenica e nei giorni festivi, per ragioni organizzative, le visite sono consentite solo nel pomeriggio 16.00 – 17.30.

Durante la visita, i familiari possono sostare nelle sale comuni oppure accedere alla stanza di degenza del proprio caro, in accordo con il personale presente e nel rispetto delle norme di sicurezza e riservatezza.

USCITE GIORNALIERE DELL'OSPITE

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 17 di 26

Per programmare un'uscita temporanea dell'ospite fuori dalla struttura, è necessario inviare una richiesta via email all'indirizzo degenzarsa.selisabetta2@eurosanita.it almeno due giorni prima della data prevista. A seguito della richiesta il Medico valuta la possibilità di autorizzare l'uscita, verificando che non vi siano controindicazioni cliniche per il paziente.

Per una migliore organizzazione interna, è fortemente raccomandato che il rientro in struttura avvenga entro le ore 18.00, compatibilmente con l'orario della cena e con la gestione serale delle attività assistenziali.

Questo sistema regolato e trasparente consente di valorizzare la presenza dei familiari, preservando al contempo il ritmo e la sicurezza della vita comunitaria all'interno della RSA

ASSENZA PER RICOVERO OSPEDALIERO

Per le assenze determinate da ricoveri in ospedale, la RSA è tenuta alla conservazione del posto per almeno tre giorni e fino ad un massimo di dieci su richiesta.

Come da normativa in vigore (Deliberazione della Regione Lazio 20 dicembre 2016 n. 790) l'assenza dalla struttura per ricovero ospedaliero comporta la fatturazione della quota sociale ridotta, che verrà addebitata per il periodo di assenza dell'ospite fino al rientro in struttura oppure alla dimissioni che dovranno pervenire in forma scritta al seguente indirizzo e-mail : amministrazione.selisabetta2@eurosanita.it

*Nel caso in cui la RSA Sant'Elisabetta 2 abbia **pazienti in lista di attesa e il ricovero ospedaliero superiori i 10 giorni**, la RSA può dimettere l'ospite e previa autorizzazione ASL competente è autorizzata ad accogliere un nuovo paziente che è iscritto alla lista di attesa gestita dalla ASL/FR. In questo caso, **al momento delle dimissioni ospedaliere il paziente avrà diritto di PRIORITA' a rientrare in struttura alla disponibilità del primo posto letto.***

ASSENZA PER RIENTRO TEMPORANEO IN FAMIGLIA

Le uscite temporanee chieste dal paziente che prevedono pernottamento esterno alla struttura, devono essere richieste almeno 5 giorni prima inviando una mail al seguente indirizzo: degenzarsa.selisabetta2@eurosanita.it. Il Medico Responsabile, valutate le condizioni cliniche del paziente, autorizza l'uscita. Come da normativa in vigore (Deliberazione della Regione Lazio 20 dicembre 2016 n. 790) l'assenza dalla struttura con pernottamento esterno comporta comunque la fatturazione della quota sociale ridotta. Le assenze per rientro temporaneo in famiglia non possono essere superiori a due giorni consecutivi e non possono superare i dieci giorni nell'arco dell'anno solare (Circ. Regione Lazio 44/1999).

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 18 di 26

FIGURE PRESENTI NELLA RSA

IL MEDICO RESPONSABILE

Il Medico Responsabile riveste un ruolo centrale nella gestione clinica e organizzativa dell'assistenza sanitaria all'interno della struttura. Le sue principali funzioni includono:

- **Coordinamento sanitario;** garantisce l'organizzazione e la supervisione della attività sanitarie, in stretta collaborazione con il personale infermieristico, gli operatori socio-sanitari e gli altri specialisti;
- **Valutazione clinica;** effettua le visite mediche periodiche, valuta le condizioni di salute degli ospiti all'ingresso e nel corso della permanenza, predisponendo i PAI.
- **Gestione terapeutica;** prescrive le terapie farmacologiche, monitora l'andamento clinico degli ospiti e interviene in caso di variazioni dello stato di salute.
- **Relazione con i familiari;** informa i familiari sull'evoluzione clinica degli ospiti e risponde a eventuali richieste di chiarimento, nel rispetto della privacy e della dignità della persona.
- **Formazione e supervisione;** partecipa alla formazione continua del personale e promuove buone pratiche sanitarie, favorendo un clima di collaborazione interdisciplinare.
- **Cura i rapporti con il Sistema Sanitario;** collabora con i medici di medicina generale, i servizi ospedalieri e territoriali per assicurare le continuità delle cure e il rispetto delle normative sanitarie vigenti.

MEDICO DI MEDICINA GENERALE

Nelle RSA le prestazioni di medicina generale continuano ad essere erogate dal Medico di Medicina Generale il quale è responsabile dell'assistenza medica dell'ospite nei limiti ed alle condizioni previste dall'Accordo Collettivo Nazionale.

Il Medico che ha in cura il paziente è tenuto al rispetto della normativa prevista dalla legge per l'assistenza del paziente ricoverato in RSA.

All'ingresso in struttura il familiare viene invitato a comunicare al Medico l'intenzione di continuare l'assistenza; nel caso in cui questi non sia disponibile si invia a effettuare il cambio del medico.

Resta a carico del paziente o di chi ne ha cura occuparsi di rinnovare documenti sanitari in scadenza: il rinnovo del medico di medicina generale o di eventuali tipologie di esenzione di cui ha diritto.

In caso di particolari necessità l'assistente sociale della struttura può fornire il supporto necessario.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 19 di 26

INFERMIERA COORDINATRICE

L'Infermiera Coordinatrice è una figura chiave all'interno della RSA. Essa coordina e controlla l'équipe infermieristico- assistenziale, supporta il Medico alla visita degli ospiti, sorveglia la scrupolosa igiene di tutti gli ambienti, controlla l'approvvigionamento e la distribuzione dei medicinali, ed assicura che i farmaci e i presidi sanitari siano ben gestiti nei reparti. Le sue principali responsabilità riguardano:

- **Gestione del personale infermieristico;** organizza e supervisiona le attività del personale infermieristico, assicurando una copertura adeguata e la continuità dell'assistenza. Pianifica i turni di lavoro, gestisce le ferie e le assenze e, valuta le performance del personale.
- **Coordinamento dell'assistenza sanitaria;** collabora con il Medico Responsabile e altri professionisti per sviluppare e attuare i PAI per ciascun ospite; monitora l'efficacia delle cure e apporta modifiche ai piani assistenziali quando necessario.
- **Gestione delle risorse e dei materiali;** assicura la disponibilità e la corretta gestione dei materiali e delle attrezzature necessarie per l'assistenza infermieristica. Collabora con la direzione per la pianificazione e l'approvvigionamento delle risorse.
- **Qualità e sicurezza dell'assistenza;** implementa protocolli e procedure per garantire la sicurezza dei pazienti e la qualità delle cure. Partecipa ai programmi di audit e monitoraggio per valutare e migliorare continuamente i servizi offerti.
- **Comunicazione e relazioni interpersonali;** mantiene una comunicazione efficace con gli ospiti, le loro famiglie e il personale, promuovendo un ambiente collaborativo e rispettoso. Gestisce eventuali conflitti e si impegna a risolvere le problematiche in modo tempestivo e professionale.

INFERMIERE PROFESSIONALE

L'infermiere Professionale è responsabile dell'assistenza gestionale dell'Ospite sia dal punto di vista assistenziale sia dal punto di vista personale. Egli garantisce la corretta e regolare somministrazione della terapia e provvede, nei casi di scarsa autonomia dell'assistito, alle attività che riguardano la cura della persona, nonché a veri e propri interventi di educazione sanitaria. Opera in collaborazione con il medico responsabile, l'infermiere dirigente e il resto dell'équipe socio-sanitaria, nel rispetto dei principi etici e deontologici della professione.

I principali compiti e responsabilità dell'infermiere professionale sono:

- **Assistenza sanitaria diretta;** somministra le terapie farmacologiche prescritte dal medico, esegue prestazioni diagnostico- terapeutiche monitorando i parametri vitali e valuta costantemente lo stato di salute dell'ospite segnalando eventuali le variazioni.
- **Pianificazione dell'assistenza;** partecipa alla stesura, all'attuazione e all'aggiornamento del PAI. Contribuisce alla definizione degli obiettivi e all'organizzazione dell'intervento assistenziale.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 20 di 26

- **Collaborazione interdisciplinare;** lavora in sinergia con l'operatore socio-sanitario, con il fisioterapista, con l'educatore e altre figure professionali per garantire un approccio integrato all'assistenza Partecipa ai momenti di confronto clinico e alle riunioni di equipe.
- **Prevenzione e sicurezza;** promuove interventi di prevenzione delle complicanze (come lesioni da decubito, cadute, infezioni). Applica protocolli e procedure per la gestione delle emergenze sanitarie e la sicurezza degli ospiti.
- **Documentazione e continuità assistenziale;** compila regolarmente la documentazione clinico-assistenziale e aggiorna le cartelle infermieristiche. Assicurano il passaggio delle consegne in modo chiaro e completo, garantendo la continuità assistenziale.

OPERATORE SOCIO- SANITARIO "OSS"

L'OSS è una figura fondamentale per l'assistenza quotidiana all'interno della RSA Sant'Elisabetta 2. Svolge attività di supporto rivolto alla persona, integrandosi nel lavoro dell'equipe multi professionale e operando in stretta collaborazione con infermieri, medici e terapisti.

Aiuta l'ospite nelle attività quotidiane come igiene personale, alimentazione, mobilizzazione, vestizione e deambulazione. Sostiene l'autonomia residua dell'anziano promuovendo la dignità, la sicurezza e il comfort della persona assistita; costituisce una presenza costante e familiare per l'ospite offrono ascolto e compagnia contribuendo al benessere generale dell'ospite in struttura.

Riferisce agli infermieri o al medico ogni cambiamento osservato nello stato fisico o comportamentale dell'ospite.

PSICOLOGO

All'interno della RSA lo Psicologo/Psicoterapeuta è una figura integrata nel percorso di cura e di accompagnamento dell'ospite. Il suo intervento si colloca in un contesto di attenzione globale alla persona, che va oltre gli aspetti clinici e sanitari per includere anche la sfera emotiva, cognitiva e relazionale.

Lo Psicologo entra in contatto con gli ospiti fin dai primi momenti del loro ingresso in struttura, supportandoli nel delicato passaggio da casa o altri contesti sanitari alla residenza. Questo periodo può generare ansia, disorientamento o sentimenti di perdita, e la presenza di un professionista capace di ascoltare, accogliere e dare significato a tali vissuti diventa fondamentale per favorire un buon adattamento. Lo Psicologo monitora il benessere psichico dell'anziano attraverso il colloquio e gli strumenti di valutazione psicodiagnostica, intervenendo anche in presenza di segnali di decadimento cognitivo, depressione o isolamento.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA “SANT’ELISABETTA 2”	SETTORE/UNITA’: Intera Struttura
		Pagina 21 di 26

Oltre che agli ospiti, lo Psicologo offre un prezioso sostegno anche ai familiari. L’ingresso in RSA può suscitare in loro senso di colpa, insicurezza o difficoltà nel ridefinire il proprio ruolo. Lo Psicologo li accompagna nel comprendere e affrontare questo cambiamento, creando un ponte di dialogo tra la famiglia e l’equipe assistenziale. Un altro aspetto centrale del suo lavoro è la collaborazione con il personale della struttura con il quale partecipa alla stesura del PAI.

ASSISTENTE SOCIALE

L’Assistente Sociale svolge una funzione di raccordo tra la persona anziana, la sua rete familiare, la struttura e il territorio. È una figura professionale che opera per garantire la tutela dei diritti dell’ospite, favorire l’integrazione socio-assistenziale e sostenere i processi di adattamento, inclusione e continuità del percorso di vita.

Importante area di intervento riguarda il collegamento con il territorio: l’assistente sociale mantiene i rapporti con i servizi sociali comunali, le ASL, i tutori legali, gli amministratori di sostegno e gli altri enti pubblici o privati coinvolti nella presa in carico della persona. Si occupa anche di pratiche amministrative relative all’inserimento, alla compartecipazione alla spesa, alla protezione giuridica (come la nomina dell’amministratore di sostegno) e ad altre misure socio- relazionali.

Si occupa inoltre, in collaborazione con le altre figure professionali, dell’individuazione dei bisogni dell’ospite e insieme all’Equipe Multidisciplinare della stesura del P.A.I.

DIETISTA

Il Dietista è un professionista esperto in nutrizione e alimentazione. Il suo compito principale è quello di aiutare le persone a migliorare la loro salute attraverso una dieta equilibrata e personalizzata. Il dietista valuta le necessità nutrizionali dell’individuo in base a vari fattori tra cui l’età, il sesso, il peso, l’altezza, lo stato di salute, lo stile di vita e gli obiettivi personali.

Nella RSA il dietista svolge attività finalizzate alla corretta applicazione dell’alimentazione e della nutrizione rispetto alla condizione patologica in cui si trova il paziente. Si interfaccia con il servizio catering per elaborare i piani alimentari e ne controlla l’accettabilità da parte dell’ospite.

LOGOPEDISTA

Il Logopedista, all’interno della RSA Sant’Elisabetta 2 svolge un ruolo fondamentale nella presa in carico globale della persona. Il suo intervento è rivolto principalmente alla valutazione e al trattamento dei disturbi della comunicazione, del linguaggio, della voce e della deglutizione.

Il lavoro del Logopedista non si limita alla riabilitazione delle abilità motorie, ma si estende alla promozione della comunicazione in tutte le sue forme, adattandosi alle capacità residue della persona.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA “SANT’ELISABETTA 2”	SETTORE/UNITA’: Intera Struttura
		Pagina 22 di 26

Ogni percorso è personalizzato e si costruisce in base alle specifiche esigenze e potenzialità dell’ospite. In collaborazione con l’equipe multidisciplinare, il Logopedista contribuisce a definire e realizzare obiettivi di trattamento condivisi e orientati al miglioramento della qualità di vita.

Una parte importante dell’intervento logopedico riguarda anche la gestione delle difficoltà legate alla deglutizione (disfagia), che possono compromettere la sicurezza nell’assunzione degli alimenti e impattare sul benessere generale dell’ospite. In questi casi il logopedista interviene sia nella valutazione funzionale che nella definizione delle strategie alimentari più idonee, collaborando strettamente con il personale assistenziale e con il servizio cucina.

TERAPISTA OCCUPAZIONALE

Il Terapista Occupazionale è l’operatore sanitario che opera nell’ambito della prevenzione, cura e riabilitazione dei soggetti affetti da disabilità temporanee o permanenti, utilizzando attività espressive, manuali rappresentative, ludiche, della vita quotidiana. Il suo lavoro si fonda sull’idea che l’attività occupazionale, intesa come ogni azione utile, motivante e gratificante, sia uno strumento fondamentale per mantenere o recuperare abilità motorie, cognitive, relazionali e funzionali.

Il Terapista Occupazionale lavora a stretto contatto con l’equipe multidisciplinare e con l’ospite stesso, prendendo in carico la persona nella sua interezza. Dopo un’attenta valutazione iniziale delle capacità residue, delle limitazioni e degli interessi individuali, elabora un programma di intervento personalizzato che può includere attività manuali, cognitive, relazionali e strumentali della vita quotidiana. Tra gli obiettivi principali vi sono: il mantenimento o il recupero dell’autonomia personale nelle attività di base, la stimolazione cognitiva, la prevenzione dell’isolamento sociale e il rafforzamento dell’identità e dell’autostima. Il Terapista Occupazionale interviene anche sull’ambiente in cui vive l’anziano, proponendo adattamenti agli spazi o all’uso di ausili personalizzati per favorire la sicurezza e l’indipendenza.

FISIOTERAPISTA

All’interno della RSA il servizio di fisioterapia è una componente essenziale del percorso assistenziale quotidiano di ogni ospite. L’obiettivo è quello di preservare, migliorare o recuperare le capacità motorie e funzionali della persona anziana, contribuendo concretamente al mantenimento dell’autonomia e al benessere generale.

I fisioterapisti, presenti dal lunedì al sabato, operano in stretta collaborazione con l’equipe assistenziale e interviene su tutti i degenti presenti nel piano, garantendo un approccio personalizzato e continuativo. Dopo un’attenta valutazione funzionale iniziale, vengono pianificati interventi individuali e di gruppo.

Giornalmente, vengono organizzate attività di gruppo al piano, pensate per coinvolgere gli ospiti in esercizi dolci ma efficaci, spesso sotto forma di ginnastica leggera, giochi motori o movimenti guidati in

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 23 di 26

musica. Questi movimenti, oltre ad avere una funzione motoria, favoriscono il buon umore, la socializzazione e il senso di appartenenza alla vita comunitaria della struttura.

EDUCATORE PROFESSIONALE

L'Educatore professionale nella Rsa Sant'Elisabetta 2 svolge un ruolo importante nella promozione del benessere.

Il suo intervento va oltre l'intrattenimento, promuove attività educativa e riabilitativa a tutti gli effetti, mirando a valorizzare la persona anziana nella sua globalità, stimolando abilità residue, rafforzando l'identità e contrastando isolamento e apatia.

L'Educatore progetta e realizza interventi individuali e di gruppo, calibrati in base alle condizioni psico-fisiche, cognitive ed emotive degli ospiti. Partecipa alla stesura del P.A.I. offrendo un contributo qualificato alla lettura dei bisogni sociali e relazionali della persona.

TUTELA DEI CITTADINI:

DIRITTI DEGLI UTENTI

- **Diritto alla dignità;** ogni residente ha diritto a essere trattato con rispetto e dignità, garantendo il pieno rispetto della sua privacy e delle sue preferenze.
- **Diritto all'informazione;** ogni residente e famiglia hanno il diritto di essere informati sui trattamenti sanitari ricevuti e sulle condizioni di salute del residente.
- **Diritto ad una cura personalizzata;** ogni residente ha diritto a un piano assistenziale che tenga conto delle sue esigenze fisiche, emotive e sociali.
- **Diritto alla partecipazione:** Ogni residente ha il diritto di partecipare alle decisioni riguardanti la propria cura e benessere.

DOVERI DEGLI UTENTI

- **Rispetto delle norme interne;** i residenti, i familiari e il personale sono tenuti a rispettare le regole e i regolamenti interni della RSA.
- **Collaborazione con il personale;** è importante che i residenti e le famiglie collaborino con il personale per garantire il miglior risultato in termini di assistenza e cura.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 24 di 26

- **Informazione;** è importante comunicare al personale sanitario ogni altra terapia già altrove praticata, prescritta o auto prescritta

NOMINA AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

In termini giuridici, a partire dalla maggiore età, una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 L'istituto di Protezione Giuridica. L'Istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. La Rsa riconosce l'importanza della tutela legale e patrimoniale degli ospiti che si trovano in condizioni di fragilità o impossibilità a provvedere, in tutto o in parte, ai propri interessi e per tale motivo, laddove è necessario, può collaborare con i familiari dell'ospite per:

- Fornire informazioni sulle modalità di attivazione dell'Istituto,
- Supportare la predisposizione della documentazione necessaria;
- Favorire i rapporti con il Tribunale competente;
- Agevolare il dialogo con l'amministratore di Sostegno già nominato.

In nessun caso la Struttura si sostituisce ai familiari o ai soggetti legittimati nella richiesta o gestione del procedimento, ma si pone come facilitatore e punto di riferimento per garantire all'ospite una tutela efficace e rispettosa della sua condizione.

MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

- **Verifica e valutazione della qualità dei servizi;** la Rsa Sant'Elisabetta 2 si impegna a monitorare la qualità dei servizi offerti, con l'obiettivo di migliorare continuamente gli standard assistenziali.
- **Sondaggi di soddisfazione;** vengono realizzati sondaggi per raccogliere le opinioni di residenti e familiari.
- **Riunioni;** la Direzione, il Medico e il Personale Sanitario sono disponibili per colloqui con i familiari al fine di garantire un'assistenza idonea all'ospite.

MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO E GESTIONE DEL DISSERVIZIO

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 25 di 26

La RSA Sant'Elisabetta2 considera fondamentale l'ascolto e il coinvolgimento attivo degli ospiti, dei familiari e dei visitatori per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare della tutela dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti.

Per questo motivo, la struttura effettua regolarmente un'attività di monitoraggio del gradimento attraverso la compilazione dei Questionari Customer Satisfaction, disponibili presso l'ingresso nella RSA. Tali questionari possono essere compilati in forma anonima e depositati negli appositi contenitori. I risultati vengono periodicamente analizzati al fine di individuare punti di forza e aree di miglioramento. Allo stesso modo, per garantire una gestione trasparente e tempestiva di eventuali segnalazioni, reclami o disservizi, sono a disposizione di tutti gli appositi Moduli di segnalazione del disservizio, anch'essi reperibili all'ingresso della struttura.

Il suggerimento/reclamo verrà esaminato con urgenza e riservatezza dando riscontro entro 30 giorni, se fondato verranno intraprese azioni correttive e risolutive della non conformità.

La RSA promuove un clima di fiducia e dialogo, nella convinzione che ogni segnalazione rappresenti un'opportunità per crescere e migliorare il servizio offerto.

PRIVACY E TUTELA DEI DATI PERSONALI

La Eurosanità S.p.A. garantisce che il trattamento delle informazioni personali dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali Regolamento Europeo (GDPR 679/2016) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), e per la cura del paziente. Per il perseguimento delle già menzionate finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).

Tutti i dati raccolti sono trattati esclusivamente per finalità connesse alla presa in carico, all'erogazione dei servizi assistenziali, sanitari e amministrativi, nonché per il miglioramento della qualità del servizio. Il trattamento è effettuato da personale autorizzato e formato, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione, integrità e riservatezza. Ogni interessato ha il diritto di accedere ai propri dati, richiederne la rettifica o la cancellazione, opporsi al trattamento o chiederne la limitazione, secondo quanto previsto dagli articoli 15-22 del GDPR. Tali diritti possono essere esercitati rivolgendosi al Responsabile Protezioni Dati (RDP/DPO), i cui riferimenti sono disponibili presso la Segreteria della struttura. e trascritti sulle apposite informative ex art. 13 GDPR 2016/679.

	CARTA DEI SERVIZI	SE2_CS Rev.04
	CARTA DEI SERVIZI della RSA	SETTORE/UNITA': Intera Struttura
	"SANT'ELISABETTA 2"	Pagina 26 di 26

È possibile consultare informativa privacy nella sezione del sito <https://www.santelisabettarsa.it/modulistica-e-informativa-privacy/>.

RICHIEDI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La copia della cartella clinica può essere richiesta all'amministrazione previa compilazione del modulo previsto e solo dalle Persone autorizzate sul consenso informato redatto al momento del ricovero dell'ospite.

INFORMAZIONI E NUMERI UTILI:

COME RAGGIUNGERCI

La RSA è facilmente raggiungibile, si trova a Fiuggi Fonte, a 250 metri dalla stazione degli autobus di Fiuggi dove transitano o fanno capolinea autobus provenienti da tutti i paesi limitrofi e mezzi provenienti da Frosinone e Roma.

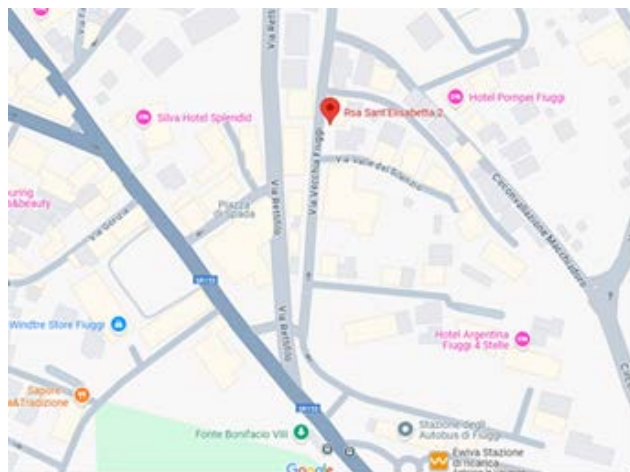
Ci sono giornalmente varie linee autobus che collegano Fiuggi con Roma o in alternativa una navetta collega la stazione ferroviaria di Anagni alla stazione di Fiuggi.

Contatti: 0775/5441 dalle 09,00 – 18,00

amministrazione.selisabetta@eurosanita.it

<https://www.santelisabettarsa.it>

Sant'Elisabetta 1 e 2 RSA



NUMERI UTILI:

CENTRALINO 0775/5441

AMMINISTRAZIONE 0775/544750

Negli orari consentiti è possibile parlare direttamente con i reparti di degenza e con la Caposala chiamando il numero del centralino e seguendo le indicazioni vocali.