

**“MADRE DELLA CARITA” – ASSOCIAZIONE SENZA SCOPO DI LUCRO –  
VIA CARCERI VECCHIE, 19 - Tel. / fax 0882/371980 - 71016 SAN SEVERO FG  
[associazionemadredellacarita@pec.it](mailto:associazionemadredellacarita@pec.it)**

***Residenza Socio Sanitaria Assistenziale R.S.S.A. “San Francesco”  
via San Francesco, 8/20 - 71017 Torremaggiore FG- Tel. 0882/383047***

Segreteria tel. /fax 0882/391344 - [info@madredellacarita.it](mailto:info@madredellacarita.it)

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

### **PRINCIPI ISPIRATORI**

La Carta dei servizi è un documento indispensabile per tutti quegli Enti che erogano servizi sociali, come previsto dalla L.R. n. 19/06 (all'art. 58) e dal suo Regolamento attuativo n. 04/2007. Questa permette agli utenti – ed ai potenziali utenti - di conoscere meglio la R.S.S.A. “San Francesco”, i servizi offerti e gli obiettivi che la Residenza, gestita dall'Associazione senza scopo di lucro “Madre della Carità”, si prefigge in risposta ai bisogni e alle aspettative delle persone richiedenti.

La “Carta” vuole essere un semplice e facile strumento per agevolare le persone ospiti ed i loro familiari, nonché quanti desiderano valutare l'opportunità di usufruire della Struttura.

Al fine di fornire un corretto e trasparente rapporto sulla erogazione dei vari servizi vi sono descritte le prestazioni e le modalità.

### **FINALITA'**

L'ingresso di una persona anziana in una Struttura Residenziale è sicuramente un passaggio molto difficile.

Vengono, quindi, assicurati agli ospiti non solo tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali necessarie, ma anche un clima di accoglienza attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola persona.

### **ASPETTI LOGISTICI E STRUTTURALI**

Obiettivo primario è quello di garantire, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la migliore qualità di vita possibile agli anziani ospiti offrendo loro anche l'indispensabile supporto medico-assistenziale per sostenere i deficit psico-fisici di cui sono affetti. La persona anziana viene considerata in

senso globale e multidimensionale tenendo conto – oltre che degli aspetti medici ed assistenziali - di tutti gli aspetti fisici, mentali, sociali ed ambientali che entrano a definire il benessere soggettivo ed oggettivo della persona.

Ai sensi dell'art. 66 del Regolamento Regione Puglia 18 gennaio 2007 n. 4 la Residenza "San Francesco" si configura come Residenza protetta o Residenza Socio-Sanitaria Assistenziale (R.S.S.A.) - con 22 ospiti: condivide e partecipa al progetto della rete dei servizi dell'Ambito Territoriale "Alto Tavoliere", volto al mantenimento della persona anziana nel proprio ambiente di vita. Erogava prevalentemente servizi socio-assistenziali a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

Secondo la disposizione del Regolamento Regionale la R.S.S.A. per anziani non può ospitare ospiti con età inferiore a 64, ancorché diversamente abili gravi, fatta eccezione per persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei 64 anni.

La R.S.S.A. è collegata funzionalmente con i servizi socio-sanitari dell'ambito e del distretto, comprendenti l'assistenza medico-generica, l'assistenza farmaceutica, il segretariato sociale, l'assistenza domiciliare integrata, i centri a carattere residenziale diurno, anche allo scopo di programmare la continuità degli interventi assistenziali agli ospiti dopo la dimissione e per ridurre l'incidenza del ricovero in Strutture ospedaliere ovvero in Strutture extra-ospedaliere sanitarie per ospiti che abbiano le caratteristiche sopra individuate.

L'ospitalità presso la R.S.S.A. fa riferimento a programmi di lunga durata. L'accesso alle prestazioni erogate dalla R.S.S.A. avviene attraverso la Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.), di cui all'art. 59, quarto comma, della legge regionale.

## MODALITA' DI AMMISSIONE

I servizi sono a domanda individuale.

La richiesta di ammissione deve essere presentata alla Direzione della Residenza "San Francesco".

La modulistica comprende:

- a)** la domanda d'ingresso;
- b)** documento d'identità valido;
- c)** copia codice fiscale;
- d)** certificati anagrafici;
- e)** certificato di residenza;
- f)** la scheda sanitaria redatta dal medico curante;
- g)** tessera sanitaria e tessera esenzione ticket;
- h)** copia di documentazione e certificazioni cliniche;
- i)** esiti dei raggi al torace;
- j)** esiti esami HIV-HCV;
- k)** fotocopia dei documenti pensione anno in corso;
- l)** copia dell'ultima denuncia dei redditi;
- m)** impegnativa al pagamento della retta (da parte dell'ospite, del familiare, del tutore o curatore, del Comune od ente responsabile);
- n)** g) copia del decreto di invalidità rilasciato dalla Commissione del Ministero del Tesoro.

L'anziano che ha presentato domanda per l'integrazione del pagamento della retta al Comune di residenza o da altro Ente responsabile, sarà accolto nella Residenza, solo dopo la consegna alla Direzione dell'impegno spesa annuale comunale o di altro Ente da parte dello stesso e/o dei suoi parenti.

I parenti che s'impegnano, invece, a versare l'integrazione della retta, sono tenuti a sostenere regolarmente l'impegno per tutta la durata dell'ospitalità.

In base alle disponibilità di posti, l'anziano viene accolto, oppure inserito nella lista di attesa. Gli eventuali tempi per il soddisfacimento della richiesta variano a seconda della disponibilità e comunque a conclusione istruttoria procedimentale.

All'atto dell'ammissione l'interessato provvederà a:

- a) prendere visione del regolamento interno e sottoscriverlo;

- b) prendere visione del contratto di ammissione e sottoscriverlo;
- c) fornire alla Direzione della Residenza "San Francesco" i propri dati anagrafici, nonché i nomi e gli indirizzi delle persone alle quali rivolgersi in caso di necessità;
- d) consegnare il proprio corredo personale.

### **L'ACCOGLIENZA DELL'OSPITE**

Al momento dell'ingresso dell'ospite, in base alle caratteristiche della persona da accogliere, si decide quale sia la miglior disposizione camerale e copia della documentazione viene data al referente della Residenza dove l'anziano sarà accolto.

Il giorno stabilito per l'ingresso, con l'ausilio dell'infermiere di turno viene stilato un primo piano di assistenza tenendo conto delle caratteristiche personali dell'ospite e, successivamente, questi viene accompagnato nella camera assegnata.

Si procede quindi con l'inventario della biancheria ed ulteriori informazioni riguardanti la generalità dei servizi offerti.

### **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

**(previa valutazione medica di idoneità alla Struttura)**

### **RESIDENZIALITA' DEFINITIVA**

1. *ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI*
2. *ANZIANI PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTI*

Le stanze di degenza sono dotate di arredamento ed attrezzature igieniche adeguate alle esigenze: letti per disabili, armadi, comodini, condizionatori d'aria.

Il bagno in ogni camera è dotato di supporti ed ausili per i disabili. La Residenza dispone di sale comuni per il pranzo, spazi per il soggiorno destinati a momenti di aggregazione alla lettura ed alla visione di programmi televisivi, spazio attrezzato.

## **Visite familiari - orario delle visite**

Gli orari per le visite e l'accesso all'ufficio sono consentite tutti i giorni con i seguenti orari stabiliti dalla Direzione della Residenza:

dalle ore 10.00 alle ore 12.00

dalle ore 17.00 alle ore 18.30

La domenica sono previste anche uscite con i familiari.

Per casi motivati ed eccezionali la Direzione può autorizzare orari diversi.

Le visite devono essere rispettose delle esigenze degli ospiti e delle eventuali indicazioni fornite.

In ogni caso è vietato l'accesso ai visitatori ai locali di servizio della Residenza (cucina, sale da pranzo, guardaroba, lavanderia, locali tecnici).

### **I SERVIZI AGLI ANZIANI**

Nei reparti residenziali sono attivi i seguenti servizi:

#### **A. Assistenziali e di cura della persona:**

- Servizi di assistenza ed igiene
- Servizio di parrucchiere e barbiere
- Servizio di estetista

#### **B. Sociali:**

- Servizio psico-sociale
- Servizio di animazione
- Attività di volontariato
- Servizio religioso e spirituale

#### **C. Sanitari:**

- Servizio di assistenza medica

- Servizio infermieristico
- Servizio di terapia fisica
- Servizio socio sanitario assistenziale

#### **D. Alberghieri:**

- Servizio di trasporto ospiti
- Servizio di pulizia
- Servizio di ristorazione
- Servizio di lavanderia e sanificazione
- Servizio tecnico e di manutenzione

#### **E. Amministrativi:**

- Direzione
- Ufficio amministrativo
- Segretariato Sociale

### **A. I SERVIZI ASSISTENZIALI E DI CURA DELLA PERSONA**

#### **I servizi di assistenza e cura alla persona**

Ad ogni anziano vengono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, dall'eventuale aiuto all'assunzione del cibo alla mobilizzazione.

L'articolazione del servizio varia in funzione delle diverse richieste che si verificano nel tempo.

Il Piano di lavoro di Assistenza Individuale è specificato nel P.A.I. del singolo anziano.

L'attività socio-assistenziale è garantita nelle 24 ore attraverso tre turni, mattino, pomeriggio e notte.

Sinteticamente le attività svolte sono le seguenti:

##### Mattino:

- sveglia ore 7.00 con igiene e vestizione dell'ospite colazione 8.00 alle 9.00 (compreso l'aiuto nell'assunzione)
- sostegno psico-sociale programmato dalle 09.00 alle 12.00
- incontri spirituali dalle 10.30 alle 11.30
- pranzo 12.30 alle 13.30 (compreso l'aiuto nell'assunzione)
- messa a letto per il riposo pomeridiano

##### Pomeriggio:

- alzata pomeridiana
- distribuzione della merenda
- 15.30 alle 16.30 attività riabilitativa
- 17.00 alle 18.00 terapia occupazionale
- dalle 18.30 alle 19.30 Cena (compreso l'aiuto nell'assunzione)
- messa a letto per la notte

## **Servizi aggiuntivi**

Il servizio di parrucchiere, barbiere ed estetista

Vengono assicurati all'interno della Residenza da personale esterno, solo su richiesta e a pagamento. La Residenza assicura per tutti gli ospiti, gratuitamente, il servizio estetico di pedicure e di manicure secondo un programma settimanale.

## **B. I SERVIZI SOCIALI**

### **Il servizio psico-sociale**

Il servizio si prefigge lo scopo di fornire un sostegno sociale e psicologico agli ospiti della Residenza ed ai loro familiari. Assume particolare importanza, soprattutto, nella fase di primo accesso alla Residenza, in quanto è il momento più critico e richiede da parte dell'anziano e dei propri familiari un'importante risposta di adattamento.

La Residenza prevede un Coordinatore Sociale impegnato con prevalenti compiti di coordinamento in materiali attività socializzanti, educative, nonché di coordinamento dell'intera attività socio-sanitaria e di garanzia della applicazione di protocolli omogenei per l'accoglienza e la gestione dei casi.

Il personale qualificato, con competenza e professionalità, lavora in équipe assistito dal coordinatore sociale ed, in tale contesto, oltre ad portare il proprio contributo nella definizione del P.A.I., aiuta gli operatori a migliorare la comprensione dei bisogni sociali, relazionali e psico-affettivi degli anziani, mantenendo anche rapporti con i servizi esterni e con le Associazioni di Volontariato.

I progetti del servizio si rivolgono principalmente a tre grandi aree: la solitudine dell'anziano e le possibili depressioni, le problematiche familiari, relazionali ed affettive e le relazioni/comunicazioni all'interno della Casa.

### **Il volontariato**

La Residenza si avvale della collaborazione di numerosi volontari.

Le attività dei volontari saranno concordate ed inserite nei vari programmi ed attività.

L'attività di volontariato non può essere in alcun modo sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali della Residenza. Le stesse attività di volontariato deve intendersi senza fini di lucro ed improntate solo ad una azione spontanea e solidale di aiuto alle persone.

L'Associazione "Madre della Carità" e la Residenza considerano l'apporto dei volontari una risorsa importante in quanto, oltre a costituire un'apertura verso l'esterno ed un ampliamento delle relazioni interne, aumenta il senso di interesse e di cura degli ospiti.

Il servizio religioso

La Residenza assicura un servizio di assistenza religiosa cattolica

E' assicurata per tutti gli ospiti la libertà di praticare il proprio culto, compatibilmente con la sua organizzazione.

## C. I SERVIZI SANITARI

### Il Servizio medico

La Residenza ha un Coordinatore Sanitario, nella figura di un medico specialista, preferibilmente in geriatria, in medicina fisica e riabilitativa o specializzazione equipollente o affine, impegnato con prevalenti compiti di coordinamento in materia di riabilitazione e di dietetica.

La A.S.L. competente assicura in favore degli ospiti della R.S.S.A. i seguenti interventi di rilievo sanitario:

- assistenza medica generica;
- assistenza medica specialistica;
- fornitura di farmaci;
- fornitura di presidi sanitari.

Gli interventi richiesti vengono definiti dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) in sede di elaborazione del progetto personalizzato e di disposizione del ricovero presso la R.S.S.A. e sono attivati dalla A.S.L. competente.

I farmaci e il materiale farmaceutico vengono presi in carico dal personale sanitario debitamente autorizzato..

Le A.S.L. possono concordare con le Strutture interessate, previo protocollo di intesa, la fornitura periodica dei farmaci di maggior utilizzo, al fine della continuità assistenziale, prevedendo la rendicontazione periodica per le successive forniture, purché in stretto raccordo con l'assistenza del medico di medicina generale e degli specialisti, titolari della prescrizione delle terapie e dei presidi.

Le cure mediche generiche in favore degli ospiti sono assicurate dai medici di medicina generale nel rispetto delle norme vigenti.

L'assistenza medica specialistica viene erogata a carico della A.S.L. nel cui territorio insiste la Residenza.

### Il Servizio medico-infermieristico

L'attività sanitaria è garantita dal personale infermieristico sempre presente nella R.S.S.A..

Per le visite ed i controlli programmati presso ospedali o Case di cura, gli ospiti vengono normalmente accompagnati dai parenti.

Normalmente, per le urgenze si ricorre al 118 e al Servizio di Pronto Soccorso Ospedaliero.

La Residenza non provvede ad alcuna prestazione durante il ricovero in Struttura Sanitaria Ospedaliera.



Qualora venga richiesta l'assistenza, questa deve essere assicurata dai parenti.

La Residenza assicura l'impiego di proprio personale solo per il trasporto ed il ripristino della biancheria sporca per gli ospiti privi di parenti o con parenti in grave difficoltà.

#### **Servizio Fisioterapico**

Il servizio di fisioterapia ha lo scopo di mantenere e di migliorare il grado di autonomia degli ospiti, svolgendo negli spazi previsti, ai piani o al letto degli anziani, delle prestazioni riabilitative individuali e/o di gruppo, nell'ambito dei programmi terapeutico riabilitativi prescritti dal medico o comunque stabiliti in équipe.

Come per le altre figure professionali, il fisioterapista partecipa alle riunioni d'équipe per la definizione dei piani di lavoro e dei Programmi di Assistenza Individualizzata (P.A.I.).

### **D. I SERVIZI ALBERGHIERI**

#### **Il servizio di centralino**

Il servizio di Centralino è attivo dalle 09.00 alle 22.00 di tutti i giorni, festivi compresi.

Il servizio è a disposizione di ospiti e visitatori per fornire informazione di carattere generale sui servizi offerti.

In particolare gli addetti devono fornire informazioni in merito a: orario uffici, orario delle attività, ubicazione degli ospiti e dei responsabili dei vari servizi.

Assicura il controllo degli ingressi ed il rispetto degli orari di visita.

La posta degli ospiti viene trattenuta in direzione a disposizione dei familiari.

#### **Il servizio di pulizia**

Il servizio è interno ed è assicurata tutti i giorni la pulizia completa delle camere, compresi gli arredi, nonché di tutte le parti comuni della Residenza.

#### **Il servizio di lavanderia-guardaroba**

Il servizio comprende il lavaggio di tutta la biancheria e degli indumenti degli ospiti, nonché la sistemazione degli stessi.

L'ospite all'ingresso deve disporre di un corredo adeguato e sufficiente.

## **Il servizio di ristorazione**

La Residenza ritiene la ristorazione un servizio molto importante in quanto, ritiene che una buona qualità di questo servizio sia indice di buona qualità della vita. Il menù e la grammatura del cibo sono concepiti con riguardo alle esigenze obiettive ed alle abitudini alimentari degli ospiti e sono funzione del P.A.I..

La ristorazione viene effettuata nella sala ristorante dal personale addetto alla cucina.

Il menù giornaliero, esposto quotidianamente nelle sale ristoranti, nelle varie versioni secondo le esigenze sanitarie dell'ospite è stabilito dal medico in quanto, una corretta alimentazione è fondamentale per la salute ed il benessere dell'individuo e assume un ruolo importante per favorire il mantenimento di una vita sana.

### **Gli orari dei pasti sono i seguenti:**

*Colazione:* viene servita dalle 08.00 alle 09.00 nella sala ristorante.

L'ospite può scegliere tra caffè, latte, the, yogurt, centrifugato o frullato di frutta, pane, fette biscottate e biscotti.

*Pranzo:* viene servito dalle 12.30 alle 13.30 nella sala ristorante.

La disponibilità per il primo piatto è di una portata del giorno. In alternativa a scelta pasta o riso in bianco, pastina in brodo.

Per il secondo piatto può scegliere una portata del giorno o, in alternativa, bollito, pollo lesso, polpette o polpettone, formaggio, pesce.

E' poi disponibile un contorno del giorno o in alternativa purea di patate, verdura cruda, verdura cotta.

Segue la frutta di stagione o, a scelta, frutta cotta, frullata, macedonia di frutta fresca. Pane e grissini.

Il dolce o il gelato nei giorni festivi.

Acqua minerale (1/2 LT) e vino da tavola (1/8 LT), caffè.

*Cena:* viene servita dalle 18.30 alle 19.30 nella sala ristorante.

La disponibilità per il primo piatto è di una portata del giorno. In alternativa a scelta pastina in brodo, semolino o caffèlatte.

Per il secondo piatto può scegliere una portata del giorno, in alternativa formaggio.

E' poi disponibile un contorno del giorno o in alternativa purea di patate, verdura cruda, verdura cotta.

Pane e grissini.

Acqua minerale (1/2 LT) e vino da tavola (1/8 LT), caffè.

## E. I SERVIZI AMMINISTRATIVI

### La Direzione

Il Direttore Amministrativo è il responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la Residenza verso l'esterno.

Le funzioni del Direttore sono:

- attuazione delle direttive dell'Associazione;
- coordinamento, funzionamento ed organizzazione interna della Struttura operativa della Residenza con particolare riguardo agli aspetti assistenziali sociali ed alberghieri;
- gestione diretta del personale;
- ricerca e qualificazione dei bisogni e degli interessi rilevanti;
- collaborazione con gli altri Enti istituzionali (Regione, Comune, Provincia e con l'Azienda per i Servizi Sanitari ).

### Ufficio amministrativo

L'ufficio amministrativo è aperto al pubblico dalle 10.00 alle 12.00 dal lunedì al venerdì.

Nei casi in cui, per particolari problemi, non fosse possibile accedere all'ufficio nelle fasce orarie previste, è possibile concordare un appuntamento.

L'organico è composto da 1 unità che segue diversi servizi:

- ***gestione del personale:***

-

assolve adempimenti relativi alla gestione del personale (ferie, permessi, assenze, relazioni, controllo orario, malattie, ecc.);

- ***servizio economato:***

-

gestione cartelle ospiti, pratiche relative agli inserimenti o alle dimissioni dalla Residenza, fatturazioni, tenuta registri contabilità, rapporti con l'utenza, rapporti con l'Azienda Sanitaria, rapporti con i Servizi Sociali comunali per le pratiche di integrazione retta, segretariato sociale ospiti;

- ***servizio approvvigionamento beni e servizi:***

-

gestione del magazzino di pulizia ed igiene personale, beni correnti, gestione spesa dei vari servizi, gestione buoni acquisto, controllo e liquidazione fatture in genere;

- **servizi amministrativi generali:**

-

gestione e controllo del personale amministrativo, formazione e gestione dei centri di costo, controllo e predisposizione del bilancio di previsione, consuntivi di gestione, relazioni varie relative alla attuazione degli obiettivi programmati, rendiconti per rimborsi spese sanitarie, controllo di gestione, gestione amministrativa dei rifiuti speciali, controllo appalti.

## **La retta**

La retta comprende tutti i servizi presenti all'interno della R.S.S.A. ad esclusione di:

- ticket sui medicinali;
- farmaci in fascia "C";
- prestazioni sanitarie specialistiche;
- servizio ambulanza non fornito dal Servizio Sanitario;
- gli extra di parrucchiere - barbiere (permanenti, tinta, ecc.) e prestazioni podologiche.

**Ai sensi della Legge Regionale la retta giornaliera applicata per l'assistenza fornita alle persone ospitate nella Struttura residenziale convenzionata è pari a € 92.90 con una compartecipazione dell'Asl alla quota di spesa sanitaria pari al 50% delle tariffe stabilite come da Regolamento regionale.**

### Procedure per richiedere il pagamento dell'integrazione retta al Comune di residenza:

L'anziano che intende richiedere l'inserimento nella Struttura e non ha un sufficiente reddito personale e qualora, anche tutti i suoi parenti, "tenuti all'obbligo degli alimenti", versano in condizioni d'indisponibilità economica, può presentare domanda per l'integrazione del pagamento della retta annuale al proprio Comune di residenza il quale, in base ai propri Regolamenti Comunali, stabilirà la possibilità o meno di impegnarsi nel pagamento dell'integrazione della retta direttamente alla Residenza.