

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

## Clinica S. Antonio S.r.l.

03100 Frosinone – Via Marittima, 228

C.F. / P.I. 00175180603

Tel. 0775.250154

Mail: [segreteria@clnicasantonio.it](mailto:segreteria@clnicasantonio.it)

[amministrazione@clnicasantonio.it](mailto:amministrazione@clnicasantonio.it)

PEC: [clinica.s.antonio@pcert.postecert.it](mailto:clinica.s.antonio@pcert.postecert.it)

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE R.S.A.

*“Clinica S. Antonio S.r.l.”*

## CARTA DEI SERVIZI

			Ente	Resp. Sistema informativo	Amministratore
4	Carta dei Servizi	16/12/22	Rsa Clinica S Antonio	Dott. Nicoletta Paniccia	Dott. G. Paniccia
Ediz.	Descrizione	Data		Redatto	Approvato

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

## LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

AMMINISTRATORE  
Dott.ssa Giovanna Paniccia

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Residenza Sanitaria Assistenziale Clinica S. Antonio S.r.l. è ubicata nel centro di Frosinone, in via Marittima 222.

La struttura si estende su un'area di circa 8.500 mq, e pur trovandosi nel pieno centro commerciale della città, dispone di un ampio parcheggio e di una zona verde di circa 6000 mq. E' ubicata in una zona interna, esente da rumori, perfettamente servita da mezzi pubblici e nelle immediate vicinanze della stazione ferroviaria di Frosinone e dell'autostrada A1. Il complesso immobiliare consiste in una struttura a due piani recentemente ristrutturata. Dispone di sistemi di segnalazione degli ingressi e dei percorsi di accesso ai vari settori.

La R.S.A. Clinica S. Antonio è una struttura residenziale sociosanitaria, gestita da un soggetto privato, finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone non autosufficienti, non assistibili a domicilio, ma che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o in centri di riabilitazione di cui all'art. 26 della L. 833/78.

La R.S.A., a tal fine, oltre ad ospitalità di tipo alberghiero, assicura anche le seguenti prestazioni:

- assistenza di medicina generale;
- assistenza farmaceutica;
- assistenza infermieristica;
- assistenza e controllo dietologico;
- assistenza psicologica;
- assistenza sociale;
- aiuto personale e di assistenza tutelare;
- prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- attività ricreativa, occupazionale e di animazione;
- attività di integrazione e raccordo con l'ambiente familiare e sociale di provenienza anche con l'organizzazione del trasporto e dell'accompagnamento.

La R.S.A. Clinica S. Antonio garantisce servizi socioassistenziali residenziali rivolti ad anziani e persone con disabilità.

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

In termini organizzativi, essa è strutturata in funzione delle seguenti aree di intervento:

- **Senescenza** riferita a persone anziane con temporanea, totale o prevalente limitazione della propria autosufficienza per patologie cronico-degenerative,
- **Disabilità** riferita a persone adulte portatrici di disabilità fisica, psichica sensoriale o mista, in condizione di notevole dipendenza, per i quali la contemporanea presenza di malattie cronico-degenerative ha reso i bisogni assistenziali, infermieristici e tutelari assimilabili a quelli dell'area della senescenza.
- **MANTENIMENTO A** Necessità di trattamenti di mantenimento a persone non autosufficienti, anche anziane, stabilizzate da tempo con una alta necessità di tutela sanitaria (cure mediche, cure infermieristiche quotidiane, trattamenti di recupero funzionale, somministrazione di terapia e. v., nutrizione artificiale parziale o transitoria, lesioni da decubito, dialisi, ecc.).
- **MANTENIMENTO B** Necessità di trattamenti di lungoassistenza / mantenimento anche di tipo riabilitativo a persone non autosufficienti, anche anziane, con media – bassa necessità di tutela sanitaria.

La struttura ha una capacità ricettiva di 40 posti-residenza di cui 20 di tipologia assistenziale di livello A e 20 di tipologia assistenziale di livello B, dislocati su due livelli. Questo consente un equilibrio ottimale tra esigenze di socializzazione e quelle di riservatezza.

Ciascuna stanza garantisce il rispetto della privacy dell'Ospite ed è dotata di punti luce, prese elettriche e TV, letto snodabile con sponde incorporate, comodino ed armadio per gli effetti personali.

La RSA S. Antonio sta attivando il processo di autorizzazione ed accreditamento per l'offerta sociosanitaria di ulteriori **10 PL di livello estensivo**, che saranno ubicati al piano terra dell'edificio, in un'ala dotata di 5 stanze con bagno interno, attrezzate con tutti i più moderni dispositivi e di tutti i confort necessari a garantire ai pazienti più sofferenti una dignitosa qualità di vita e un alto livello di cure.

Il presente documento sarà applicato nella sua interezza anche per la organizzazione e per la gestione ottimale degli ospiti che saranno ricoverati nella nuova struttura.

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

## RETE DEI SERVIZI

La R.S.A. Clinica S. Antonio ricade nella Azienda ASL di Frosinone. Dista circa 2 Km dall'Ospedale cittadino, e dalla sede dell'Azienda ASL e dal Dipartimento di Salute Mentale, ed è facilmente raggiungibile, anche a piedi, dai centri comunali di assistenza e dalle associazioni di volontariato coinvolte. Tale collocazione assicura il collegamento e la collaborazione continua con tutti i Servizi Territoriali facenti capo alle attività socio-sanitarie del Distretto comprendenti, nello specifico, i MMG, il Centro Assistenza Domiciliare, Medici Specialisti e Servizi Sociali.

## SERVIZI

Oltre ai servizi più strettamente connessi con la residenza assistenziale, la struttura offre servizi ricreativi, quali sala giochi, sala tv, bar, sala collettiva, locale palestra. Offre altresì servizi comuni quali barbiere, parrucchiere, podologo.

Una menzione particolare merita il servizio mensa appaltato all'esterno, che offre cibi gradevoli e sani puntando sulla qualità e varietà dei prodotti, tutti cucinati in modo da assicurare la massima digeribilità.

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

Lo standard della cucina viene garantito da una corretta applicazione e dal continuo aggiornamento del manuale HACCP.

Per gli Ospiti con patologie particolari sono previste diete personalizzate, dietro prescrizione medica. Sono, inoltre, elaborati menù personalizzati a tutela e rispetto degli orientamenti religiosi o in caso di problemi di masticazione e deglutizione, e menu' personalizzati per i pazienti disfagici.

La qualità di tutti i servizi offerti è assicurata da un modello organizzativo gestionale ottimale, come è possibile desumere dalla Carta dei Servizi.

## PRINCIPI

La R.S.A., nella sua configurazione attuale ed in base alla tipologia delle Ospiti, è indirizzata a:

- agire per migliorare la qualità della vita delle Ospiti;
- intervenire nei confronti degli Ospiti per far loro raggiungere un più adeguato rapporto con sé stessi, con gli altri e con l'ambiente in generale;
- cercare di far acquisire comportamenti, funzioni o abilità sociali indispensabili per fronteggiare in modo adeguato varie situazioni problematiche e di vita quotidiana;
- a livello educativo: sviluppare l'autostima, la capacità relazionale, l'autonomia, la costanza e la capacità di attenzione, il rispetto delle cose proprie ed altrui;
- a livello comportamentale: insegnare il rispetto degli altri e la buona condotta;
- a livello pratico: far acquisire e conservare abilità manuali ed espressive;
- a livello motorio: far eseguire determinati movimenti, far tenere una corretta postura e giocare;
- a livello igienico-sanitario: trasmettere le competenze di base per la cura di sé e la pulizia degli ambienti di cui si usufruisce.

Le persone non autosufficienti necessitano di un'azione globale, che richiede alla struttura di adattare tutte le proprie prestazioni con attenzione ai bisogni individuali del paziente: la Clinica S. Antonio, avendo maturato una lunghissima esperienza nel campo, ormai è in grado di plasmare tutto il proprio assetto e funzionamento alla domanda dei singoli assistiti, facendo tutto il possibile per evitare lo sradicamento dalle proprie abitudini di vita e sociali e dando tutto il supporto per il reinserimento nell'ambiente di provenienza.

## ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Il modello organizzativo della R.S.A. Clinica S. Antonio S.r.l. si basa sulla trasversalità: tutti i livelli dell'organizzazione vengono gestiti con un unico approccio pur nella diversità e nella specificità degli interventi dati in risposta ai bisogni del paziente. Gli incontri e le riunioni tra le diverse figure professionali costituiscono occasione non solo di collaborazione ma anche di garanzia di coerenza nel perseguire l'obiettivo principale che è il benessere del paziente.

### **Organigramma, livelli di responsabilità, Piani di lavoro**

L'organizzazione interna è espressa dalla rappresentazione grafica delle figure professionali coinvolte nelle attività della RSA.

La rappresentazione grafica unitamente alle procedure di gestione del personale di seguito esposte e concordate con le Organizzazioni Sindacali e con i dipendenti, sono conservate agli atti dell'Azienda presso l'Amministratore Unico.

Il Responsabile del Sistema in collaborazione con il Servizio del Personale e del Servizio Amministrativo procede continuamente al miglioramento dei processi e delle procedure, modificando l'organizzazione e la gestione del personale in accoglimento di tutti i suggerimenti e le proposte delle OO.SS, del personale stesso, degli ospiti e dei professionisti che a vario titolo hanno rapporti con l'azienda.

Il vertice aziendale è così composto:

- Amministratore, dr.ssa Giovanna Paniccia;
- Resp. Sistema, dr.ssa Nicoletta Paniccia;
- Resp. del personale dr.ssa Paola Maola
- Resp. Servizi Amministrativi, Susanna Mastroianni;
- Resp. Servizio socio assistenziale, dr.ssa Arianna Guerrieri
- Resp. Servizio psicologico , dr.ssa Azzurra Cianfarani
- Resp. Servizio terapeutico occupazionale, dr.ssa Jessica Ferrera
- Resp Servizio nutrizionale, dott.ssa Elisa Cicconi
- Medico Responsabile, dr. Ulderico Rosa;
- Resp. Servizio Infermieristico, sig.ra Assunta Lancia.

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

Il personale in servizio nella Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) con un rapporto di lavoro dipendente, è così suddiviso:

Personale medico: n. 1 unità

Personale di riabilitazione ed assistenza:

- Tecnici della riabilitazione n. 4

- Capo Sala n. 1

- Infermieri Professionali n. 7

- Oss n. 11

Personale di animazione e figure equivalenti: n. 1 unità

Ausiliari di assistenza SPECIALIZZATI n. 1

Addetto ai servizi generali: n. 1 unità

Personale amministrativo

- Amministratore Unico n. 1

- Personale amministrativo n. 2

Da quanto sopra sinteticamente esposto si può dedurre che, in coerenza con le esigenze di specializzazione disciplinare ed operative, il modello organizzativo prevede due tipologie di posizioni di lavoro: quelle gestionali manageriali, con funzioni di ottimizzazione delle risorse umane e strumentali, e quelle tecnico-professionali indispensabili a garantire un elevato grado di assistenza la paziente.

La chiara attribuzione e separazione delle responsabilità permette di suddividere in maniera chiara i compiti, di individuare le azioni correttive, di intervenire in modo mirato alla formazione, coinvolgimento e motivazione di tutto il personale in base alle proprie specifiche mansioni.

E' bene sottolineare, infatti, che ogni attività programmata nella RSA, così come i vari programmi di lavoro delle varie figure professionali, sono abbastanza costanti e non subiscono significative variazioni, essendo già determinati dal tipo di Struttura, dal servizio da rendere e dalla tipologia degli ospiti presi in carico, che sono tutte persone impossibilitate a vivere nel proprio ambiente domiciliare.

Per questo tutti gli ospiti vengono presi in carico a livello multidisciplinare ed ogni professionista lavora secondo le necessità di ognuno.

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

Considerata la conoscenza dei bisogni degli ospiti, che, come si ripete, è poco mutevole nel tempo, l'Amministratore Unico in collaborazione con il Responsabile del Personale, il Medico dirigente e l'Infermiere Dirigente, hanno individuato la procedura di gestione del personale.

Per ogni attività svolta dal personale è previsto un programma di attività giornaliero che ciascuna delle figure professionali deve svolgere nell'arco del proprio turno di lavoro.

I processi di lavoro presenti nella organizzazione della RSA appartengono a ciascuno dei seguenti:

- Servizio Infermieristico;
- Servizio Assistenziale;
- Servizio animazione;
- Servizio fisioterapia;
- Servizio igiene ambientale

Accanto alla individuazione dei suddetti processi l'Amministratore Unico ha la responsabilità di identificare le risorse necessarie, considerando anche le esigenze di addestramento, la gestione e la esecuzione di verifiche delle attività lavorative e le verifiche ispettive interne.

Di seguito sono descritti i principali centri di responsabilità:

## **1) Coordinamento**

Il lavoro nelle RSA è caratterizzato da servizi molto peculiari che richiedono forme di convivenza organizzata coniugando, nella quotidianità, dimensioni di soggettività, di comunità e di organizzazione.

Il coordinamento delle varie funzioni e professionalità all'interno della RSA S. Antonio è assicurato dal vertice aziendale, che provvede alla organizzazione sia a livello centrale (Amministratore Unico, Responsabile del Personale e Responsabile del Sistema), sia a livello decentrato (medico Responsabile, infermiere dirigente, referenze di turno), sia a livello dei ruoli socio assistenziali (Responsabile psicologo, dietologo e fisioterapisti).

Il ruolo dei coordinatori è quello di garantire il contesto generale del lavoro, di sostenere il lavoro degli operatori, sia attraverso la supervisione diretta, che attraverso l'attuazione delle procedure (elencate sopra).

Il loro ruolo è fondamentale per far sì che le procedure individuate non vengano applicate in modo meccanico ma contestualizzate rispetto ai bisogni dei pazienti e svolte con i sentimenti necessari alla attenzione richiesta dai soggetti fragili.

Non meno importante è il ruolo che essi hanno nella continua e giornaliera rappresentazione dell'oggetto del lavoro: lo strumento utilizzato è il PAI (Progetto Assistenziale Individuale) che

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

tanto più consente di raggiungere l'obiettivo finale quanto più usato in modo coordinato tra le diverse figure professionali coinvolte. Il ruolo dei coordinatori in questo è di fondamentale aiuto affinché gli operatori interagiscano positivamente tra loro e con gli ospiti e le loro famiglie.

## **Servizio medico**

Il medico responsabile assicura la conoscenza delle condizioni e dei bisogni dei pazienti attraverso una sistematica osservazione e valutazione, svolta in collaborazione con gli infermieri, i fisioterapisti ed i Medici di base.

Di seguito le principali mansioni:

- Assicura la realizzazione dei Progetti di Assistenza Individuale, mantenendo costanti rapporti con il sistema dei Servizi Territoriali.
- Cura e assicura, per gli aspetti sanitari, la programmazione e l'effettuazione delle terapie;
- Facilita il collegamento con i presidi ospedalieri e, per quanto di sua competenza, con i medici specialisti raccordandosi con i colleghi delle strutture;
- Collabora con l'Amministratore Unico per lo sviluppo tecnologico dei servizi, proponendo l'acquisto della strumentazione necessaria, di ausili e presidi in grado di migliorare l'efficacia dell'assistenza ed il benessere degli ospiti.

## **Servizio socio assistenziale e di animazione sociale**

### Assistenza socioassistenziale

Il servizio di assistenza viene erogato ininterrottamente nell'arco delle 24 ore da operatrici socioassistenziali che svolgono attività d'igiene degli ambienti di vita, di supporto totale o parziale all'igiene personale degli ospiti e più in generale ai loro bisogni di base.

### Servizio occupazionale

L'attività di animazione viene svolta da educatori professionali, in appositi locali adibiti all'attività occupazionale e di attività ricreative.

In particolare:

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

L'attività occupazionale viene proposta ai pazienti che, avendo minime abilità di tipo manipolativo, necessitano di una stimolazione prettamente relazionale e nello stesso tempo di mantenere le abilità residue.

In tal senso vengono svolte attività ricreative, aggregative, culturali, lavori di bricolage e ricamo con vari livelli e tecniche e proposte di stimolazione spazio-temporale.

Le attività specifiche, vengono proposte a pazienti che hanno mantenuto sufficienti abilità cognitivo/relazionali e buone abilità manipolative; la stimolazione attuata dall'operatore in questo ambito, ha come finalità il mantenimento delle abilità esistenti e/o l'aumento dell'attenzione, della memoria, dell'iniziativa, del ragionamento, della capacità di giudizio nonché l'acquisizione della sequenza lavorativa e del senso di orientamento.

Le attività cognitive (lettura di quotidiani, set – abbonamento settimanali , mensili, libri, ...) hanno come obiettivi principali mantenere in efficienza l'attenzione, la concentrazione, la comprensione, l'espressione verbale, la capacità di lettura-scrittura e la memoria.

Vengono pianificate attività creative in vista delle festività dell'anno, viene stimolato l'ascolto della musica, gli incontri con associazioni di volontariato con i quali organizzare incontri di almeno una volta a settimana per la durata di diversi mesi con l'impegno di un giorno a settimana, gite giornaliere.

Servizio religioso Alcuni incontri a tema religioso sono programmati per mantenere un'attenzione alla parte spirituale del paziente. Vengono celebrate le SS. Messe assicurando Confessioni e Sacramenti.

L'ospite che aderisce a diverso culto religioso da quello cattolico può richiedere l'assistenza spirituale dei propri ministri.

## **Servizio igiene ambientale**

Per ridurre al minimo il rischio di infezioni virali e/o batteriologiche, personale appositamente addestrato, ogni giorno, effettua lavori di pulizia e disinfezione.

## **Servizio infermieristico**

L'assistenza infermieristica è fornita da personale qualificato (capo-sala ed infermieri professionali) nell'arco delle 24 ore.

L'infermiere è l'operatore a cui spetta la parte più rilevante del ruolo assistenziale: identifica il livello e la tipologia di intervento più congeniale alle esigenze dell'ospite, con il supporto del Medico Dirigente ed è chiamato a mantenere un dialogo costante con i

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

familiari dell'assistito ed a fungere da fonte informativa. Agisce in collaborazione e confronto diretto con gli altri operatori. A titolo esemplificativo ma non esaustivo per la variabilità delle esigenze individuali, l'infermiere provvede:

- alla funzione di appoggio al personale medico durante i controlli;
- alla somministrazione di terapie e farmaci
- all'effettuazione di prelievi,
- alla rilevazione di parametri vitali
- alla vigilanza sullo svolgimento delle terapie endovenose e sui loro esiti
- alle medicazioni e all'applicazione di cateteri
- all'effettuazione di clisteri ricorrendo alla collaborazione del personale OSS
- all'individuazione precoce di possibili alterazioni dello stato di salute dell'ospite per provvedere ad una eventuale attività di pronto soccorso o a una prima valutazione della necessità di un ricovero e la richiesta tempestiva del medico
- l'attenzione rivolta ai bisogni della persona,
- il nursing inteso come processo di cura interpersonale,
- l'assistenza nei bisogni di base, come la corretta assunzione di cibo ed il rispetto delle diete.
- il coordinamento dell'attività degli operatori Socio Assistenziali.

## **Servizio OSS**

- Assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero: assiste la persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico;
- collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale;
- realizza attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi;
- coadiuva il personale sanitario e sociale nell'assistenza al malato anche terminale e morente;
- aiuta la gestione dell'utente nel suo ambito di vita;
- cura la pulizia e l'igiene ambientale.

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

- Intervento igienico sanitario e di carattere sociale: osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente;
- collabora alla attuazione degli interventi assistenziali;
- valuta, per quanto di competenza, gli interventi più appropriati da proporre;
- - collabora alla attuazione di sistemi di verifica degli interventi;
- riconosce ed utilizza linguaggi e sistemi di comunicazione/relazione appropriati in relazione alle condizioni operative;
- mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, per l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero della identità personale.
- Supporto gestionale, organizzativo e formativo: utilizza strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio;
- collabora alla verifica della qualità del servizio;
- concorre, rispetto agli operatori dello stesso profilo, alla realizzazione dei tirocini ed alla loro valutazione;
- collabora alla definizione dei propri bisogni di formazione e frequenta corsi di aggiornamento;
- collabora, anche nei servizi assistenziali non di ricovero, alla realizzazione di attività semplici.

## **Servizio della terapia fisica e riabilitazione**

Il servizio di terapia fisica e di riabilitazione si avvale di operatori sanitari (terapisti della riabilitazione) che operano in campo:

- tecnico, attraverso percorsi specifici ed individualizzati in campo ortopedico, neurologico, posturale, pneumologico, reumatologico, cardiologico. Qualora la riconduzione non fosse effettuabile il personale addetto offre, in percorsi dinamici di apprendimento, mezzi psico-fisici necessari al raggiungimento dell'autonomia funzionale massimale; le attività vengono effettuate con l'utilizzo di strumentazione di cui la R.S.A. è dotata (pedana, scaletta, cyclette, pedalina, apparecchiature elettromedicali, quali magnetoterapia ed elettroterapia; l'obiettivo delle attività è di ricondurre laddove possibile il paziente all'autosufficienza;
- relazionale, mediante attività di psico-motricità volta alla stimolazione ad acquisire abilità sociali. Le attività vengono svolte in reparto e nella palestra riabilitativa. Il

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

servizio riabilitativo prevede per il paziente in R.S.A. tutte le tecniche fisiokinesiterapiche miranti al rallentamento dell'involuzione psico-fisica e all'incremento della prestazione legata all'avanzare dell'età ed all'inevitabile sovrapposizione dei quadri disfunzionali;

- per i pazienti che possiedono discrete abilità esistono programmi mirati al mantenimento dell'autonomia il più a lungo possibile e di addestramento all'uso di ausili e tutori nei diversi momenti della giornata;
- per i soggetti gravemente disabili e molto anziani le attività si finalizzano al trattamento, al controllo, al rallentamento dei fenomeni terziari dovuti all'immobilità.

Il terapeuta della riabilitazione interviene nelle fasi di involuzione terminale nei processi di mantenimento delle qualità della vita e della dignità della persona.

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

## FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI DI ASSISTENZA GARANTITI

La R.S.A. Clinica S. Antonio assicura un servizio di accoglienza residenziale a persone prevalentemente anziane oppure persone dichiarate non autosufficienti in base alla valutazione effettuata dalla ASL o dal medico curante.

Sono garantite prestazioni socio-assistenziali, nonché prestazioni sanitarie e riabilitative.

## MISSION E VISION

La "Mission" della R.S.A. della Clinica S. Antonio è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita dell'Ospite il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa.

Pertanto, i principi fondamentali cui si ispira la R.S.A. Clinica S. Antonio sono la qualità, l'efficienza e l'efficacia dell'assistenza.

La "Politica per la Qualità" che ne deriva, vede la R.S.A. impegnata a:

- assicurare la costante soddisfazione del paziente;
- migliorare costantemente la qualità degli aspetti relativi all'assistenza;
- migliorare la qualità della dimensione interpersonale, relativa ai rapporti tra utenti e operatori del servizio;
- adeguare progressivamente ed in modo continuo le conoscenze e competenze del personale, valorizzando le proprie risorse umane e favorendone, sulla base delle specifiche esigenze e dei bisogni formativi, lo sviluppo e la crescita professionali.

La Residenza Sanitaria Assistenziale Clinica S. Antonio S.r.l. ha la finalità di fornire, in stretto collegamento con i servizi generali e socio-assistenziali esistenti nel territorio, ospitalità protetta, prestazioni sanitarie assistenziali, di inserimento sociale, di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale, nei confronti di anziani non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero (ex art. 26 L. 833/78).

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

## POLITICHE

L'erogazione dei servizi offerti dalla R.S.A. Clinica S. Antonio viene effettuata nel rispetto di regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali. Il personale prende in considerazione l'Individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza di cui necessita consapevole di svolgere un servizio vitale che, come tale, deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazioni di alcun genere. Si garantisce, pertanto:

- Il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, delle convinzioni religiose;
- La tutela della privacy;
- La continuità dei rapporti sociali e di relazione esterni alla R.S.A. favorendone, compatibilmente alle condizioni psicologiche, la libertà di movimento anche negli spazi esterni alla struttura;
- Un ambiente di vita il più possibile simile a quello di provenienza, permettendone agli ospiti di personalizzare l'ambiente con suppellettili e/o arredi propri;
- La socializzazione all'interno della R.S.A. con l'ausilio di animatori, delle associazioni di volontariato, e degli altri organismi associativi presenti nel territorio;
- Un intervento globale ed interdisciplinare attuato dagli operatori che con competenze diverse ma pari dignità interagiscono nelle attività;
- Il coinvolgimento e la partecipazione delle famiglie e/o di figure affettive significative al piano di recupero.

La Residenza Sanitaria Assistenziale Clinica S. Antonio S.r.l. consegue le proprie finalità attraverso il processo di pianificazione strategica, che definisce il modello organizzativo, strutturale ed assistenziale di riferimento.

- La Strategia Aziendale si sviluppa tramite il piano socio – sanitario triennale delineato dall'Amministrare.
- La Pianificazione Strategica trova fondamento in una programmazione annuale che esplicita le linee di intervento finalizzate a garantire la massima efficacia dell'assistenza sanitaria e socio-sanitaria erogata, anche in relazione alle risorse disponibili e ai bisogni dell'utenza.
- La Direzione Strategica traduce le politiche di programmazione in obiettivi adattati alla specifica realtà territoriale servita dalla R.S.A., tenendo conto sia delle peculiarità

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

dell'utenza di riferimento, in termini di bisogni sanitari, sia della realtà organizzativa e della dotazione strutturale del R.S.A. Clinica S. Antonio.

La programmazione assume in tutti i livelli sopra descritti, un'importanza fondamentale per garantire impegni e livelli di qualità ed efficienza della struttura intera e delle sue singole articolazioni.

I Piani di ciascun livello organizzativo si collocano all'interno degli obiettivi dei livelli di riferimento gerarchico e funzionali superiori, che, a loro volta, mettono a punto le proprie strategie operative in condivisione con le informazioni ed i suggerimenti dei collaboratori. Il rapporto "alto/basso e basso/alto" garantisce lo sviluppo di attività in linea con le scelte politiche aziendali, congruenti con i bisogni dell'ospite e coerenti tra loro.

La prassi e la metodologia di assistenza, definita dai piani adottati dalla direzione, viene poi eseguita attraverso protocolli di intervento sanitario, assistenziale, riabilitativo socio-educativo conosciuti ed applicati da tutto il personale. I protocolli e le procedure vengono aggiornati e riformulati periodicamente, in relazione al sorgere di nuovi bisogni assistenziali e sulla base di eventuali cambiamenti riscontrati sia relativamente agli ospiti che a tutta la struttura organizzativa.

## SERVIZI OFFERTI

### SERVIZI RESIDENZIALI

Sono rivolti ad anziani autonomi o meno, che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

### SERVIZI SPECIFICI

Alzata e messa a letto	A partire dalle ore 6.00 gli ospiti vengono alzati, con una flessibilità legata alla situazione del singolo; entro le 20.00 i pazienti vengono preparati per il riposo notturno.
Vitto	La R.S.A. Clinica S. Antonio ha affidato il servizio ristorazione in appalto a ditta esterna la quale, per il riscaldamento dei pasti, utilizza la cucina presente nella RSA. Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti in tutte le sedi con il seguente orario: <ul style="list-style-type: none"><li>• colazione dalle ore 8.00 alle ore 8.30</li><li>• pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.30</li></ul>

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

	<ul style="list-style-type: none"><li>• merenda tra le 15.00 e le 15.30</li><li>• cena dalle ore 17.30 alle ore 18.30.</li></ul> <p>Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali. Il menù è strutturato sotto lo stretto controllo di una dietista e con la presenza di menù personalizzati a seconda delle necessità. All'interno della RSA è presente un dispensatore di bevande calde e fredde utilizzabile sia dagli ospiti che dai visitatori nell'arco della intera giornata.</p>
Alloggio	<p>N. 40 camere così disposte:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Piano Terra<ul style="list-style-type: none"><li>- 2 doppie</li><li>- 1 singola</li><li>- 1 tripla</li></ul></li><li>• Primo Piano<ul style="list-style-type: none"><li>- 2 singole</li><li>- 4 doppie</li><li>- 2 triple</li><li>- 4 quadruple</li></ul></li></ul>
Igiene personale	<p>Massima cura viene riservata alla pulizia degli ospiti, che ove non deambulanti ed incontinenti, vengono assistiti costantemente. L'igiene personale di ciascun paziente viene eseguita quotidianamente, all'alzata e alla messa a letto del paziente e, se necessario, anche durante la giornata; il bagno viene effettuato settimanalmente.</p>
Piani assistenziali e Progetti terapeutici individualizzati definiti dal Medico Curante e dall'équipe interna alla struttura	<p>Per ogni cliente vengono definiti i Piani assistenziali Individuali e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, grazie ad una valutazione multidimensionale e multiprofessionale da parte del personale interno. L'équipe multiprofessionale, che si riunisce mensilmente con il compito di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• stilare i Piani di Assistenza Individuali (interventi educativi, prestazioni assistenziali e riabilitative, Piano di terapie, esami e prelievi, aggiornamento dello stato clinico),</li><li>• stilare i Piani di terapia occupazionale e di Fisiokinesiterapica (piani di attività di rieducazione funzionale, neuromotoria e riabilitativa).</li></ul>
Assistenza infermieristica	<p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore.</p>
Assistenza medica e specialistica	<p>Gli ospiti in servizio residenziale usufruiscono dell'assistenza medica del Medico Curante e del Medico Responsabile. L'assistenza medica specialistica è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti (o eventualmente in cliniche convenzionate) con tempi di attesa ridotti grazie all'attivazione di percorsi preferenziali, d'intesa con l'Azienda ASL.</p>
Assistenza sociale	<p>Svolge funzioni di integrazione e di raccordo con la famiglia. Svolge funzioni di segretariato sociale utilizzando il contributo delle associazioni di volontariato.</p>
Sostegno psicologico	<p>Gli psicologi garantiscono idoneo supporto psicologico agli ospiti e,</p>

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

	qualora necessario, ai loro familiari.
Volontariato	La struttura è sempre disponibile ad accogliere le associazioni di volontariato considerandole un valido aiuto al mantenimento psico-fisico dell'anziano, a condizione che di ciò sia stata informata l'Amministratore ed il Medico Sanitario. I volontari possono svolgere funzione di aiuto ai pasti, compagnia e animazione del paziente. E' consentito l'ingresso e la collaborazione di volontari anche autonomi purchè provvisti di assicurazione.
Attività educativo-animativa e occupazionale	Garantiscono lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.
Riabilitazione fisiochinesiterapica	La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultati di salute.
Palestra	La RSA Clinica S. Antonio è dotata di palestra sita al piano primo per le attività fisioterapiche. Gli orari sono i seguenti: <ul style="list-style-type: none"><li>• mattina: dalle 9.00 alle 11.30</li><li>• pomeriggio: dalle 14.30 alle 17.30</li></ul>
Igiene e cura della persona	E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.
Servizio pulizia e sanificazione ambientale	Il servizio di pulizia viene svolto internamente con una frequenza giornaliera.
Podologo	Il servizio è affidato esternamente. Si occupa dell'igiene, cura e medicazione delle estremità degli arti superiori e inferiori, nella normalità e nella patologia, in collaborazione con i servizi infermieristici e riabilitativi.
Assistenza religiosa	Per i pazienti di fede cattolica, al piano terra della struttura a disposizione la Cappella dove settimanalmente viene celebrata la messa. Per gli ospiti di fede non cattolica l'assistenza religiosa può essere richiesta presso gli uffici dell'Amministrazione che si occuperà dell'organizzazione di quanto necessario allo svolgimento dei riti.
Parrucchiere e barbiere	E' affidato esternamente su richiesta del familiare o del paziente.
Abbigliamento	Il paziente non allettato viene quotidianamente vestito con il proprio abbigliamento da giorno.
Guardaroba, lavanderia e stireria	Quotidianamente il servizio lavanderia esterno alla RSA effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale dei clienti. Il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, dei tendaggi, delle coperte, dei cuscini e dei materassi viene affidato ad una ditta esterna.
Trasporto diurni residenti nel territorio comunale	Per i clienti è previsto il servizio di trasporto compatibilmente con i mezzi e le risorse disponibili. Qualora per motivi tecnici od organizzativi non sia possibile

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

	effettuare il servizio, sarà cura dell'Assistente Sociale provvedere ad avvertire gli ospiti o i loro familiari.
Incontri esterni in collaborazione con il volontariato	Fanno parte di specifici progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti).

## SERVIZI GENERALI

Assistenza e sorveglianza	E' garantita sulle 24 ore da personale medico e paramedico.
Servizio notturno	E' coperto da almeno un infermiere professionale che sostituisce la caposala assumendone tutte le attribuzioni e responsabilità.
Farmacia	La responsabilità è affidata al Medico che provvede all'approvvigionamento dei medicinali e del materiale sanitario necessari. Egli ha la responsabilità di tutti i materiali giacenti nel reparto, della loro validità e del loro assortimento. Il Responsabile cura le richieste di acquisto, tiene il registro degli stupefacenti, evade le richieste dei piani, redige le bolle di entrata, è scrupoloso consegnatario di tutta la merce in deposito, controlla che non giacciano nella farmacia campioni gratuiti per i medici, tiene personalmente le chiavi degli armadietti dei veleni e stupefacenti che dovranno essere aperti solo al bisogno ed immediatamente richiusi, conserva a termini di legge la prescrizioni relative a sostanze velenose o stupefacenti. L'approvvigionamento dei farmaci, dei materiali di medicazione, degli ausili e delle protesi sarà effettuato attraverso fornitori di fiducia, in regola con le autorizzazioni di legge.
Sale da pranzo	La struttura è dotata di sala da pranzo.
Sala TV	Ogni camera è dotata di TV
Sala polivalente	La RSA è dotata di una sala polivalente. Le sale vengono utilizzate anche per lezioni di corsi di formazioni interni e esterni, nonché per incontri con le rappresentanze sindacali, con gli organismi rappresentativi degli ospiti o dei familiari e con i volontari.
Sala riunioni	La RSA è dotata di sala riunioni in cui si effettua la riunione settimanale dell'équipe medica. La sala riunioni della RSA è ea disposizione per incontri di varia natura.
Chiesa	All'interno della struttura è presente una cappella per le funzioni religiose settimanali.

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

Bar	Il servizio bar è garantito da apposito distributore automatico ubicato all'interno della struttura utilizzabile dagli ospiti e dai loro familiari. Il rifornimento è garantito da contratto almeno tre volte alla settimana.
Giardino interno protetto	All'interno della struttura è presente un giardino interno protetto a disposizione per i pazienti che necessitano di spazi protetti per garantirne l'incolumità.
Custodia valori	Ai pazienti è sconsigliato conservare con sé oggetti di valore o somme consistenti di denaro perché la struttura non può assumersi realisticamente la responsabilità della loro tutela. La segreteria può svolgere funzione di depositario a titolo gratuito per le somme ed i valori eventualmente consegnati.
Ufficio Accettazioni	L'Ufficio Accettazioni è collocato all'ingresso della RSA. Tale ufficio ha il compito di fornire informazioni a chi accede o contatta telefonicamente le strutture. L'Ufficio Accettazioni è attivo tutti i giorni, non festivi, dalle 9 alle 16.
Servizio telefonico	E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: l'Ufficio Accettazioni provvederà a dirottare la telefonata sull'apparecchio telefonico della stanza in cui è accolta la persona desiderata. E' presente, presso l'Ufficio Accettazioni, un Tablet a disposizione degli ospiti e dei familiari che lo possono utilizzare.
Camera mortuaria	In caso di decesso la salma verrà composta nella camera mortuaria della struttura; spetta ai familiari chiamare l'impresa di Onoranze Funebri. L'utilizzo della camera mortuaria per il paziente è ovviamente gratuita. Gli effetti personali verranno messi a disposizione degli aventi diritto. Il trasporto della salma al di fuori della struttura è stabilito dal regolamento di polizia Mortuaria e successive modificazioni. Al paziente morente si assicura tutta l'assistenza necessaria, con particolare attenzione alla privacy e alle volontà dello stesso.

All'interno della sede della R.S.A. esiste una presenza di volontari costante; il più rappresentativo in termini di frequenza e operatività è l'UNITALSI.

Oltre all'Unitalsi ci sono altre figure di volontari non organizzati in associazioni, ma persone che si dedicano singolarmente al sociale e allietano i nostri ospiti frequentemente.

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

## MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

L'Amministrazione ha il compito di comunicare tramite mail la disponibilità dei posti presso la R.S.A. alla ASL – Cad di Frosinone. La richiesta di trasferimento del paziente ai servizi residenziali della R.S.A. deve essere inoltrata dalla ASL – Cad sulla base delle liste di attesa. La richiesta di trasferimento deve essere corredata da un Verbale di autorizzazione per l'ingresso in R.S.A. del paziente (autorizzata dalla ASL – Cad) contenente:

- Scheda conoscitiva,
- Relazione clinica che evidenzia:
  - o la diagnosi clinica,
  - o i dati anamnestici, con le relative terapie praticate ed in corso,
  - o le motivazioni cliniche o assistenziali del ricovero.
  - o Tampone antigenico negativo

Il personale amministrativo deve assistere i familiari del paziente al fine dell'esatta compilazione della documentazione amministrativa necessaria al ricovero di seguito descritta:

- impegno di spesa;
- tessera sanitaria ed eventuali esenzioni ticket;
- codice fiscale;
- carta d'identità;
- eventuali attestazioni di ricovero.

A fronte di tale documentazione, il personale amministrativo della R.S.A. deve provvedere alla registrazione dell'ingresso nel paziente sull'apposito Registro ingressi (per convalidare il ricovero viene richiesta la firma del familiare del paziente) ed all'inserimento dei dati relativi al paziente ricoverato sul portale della Regione Lazio.

Contestualmente il personale amministrativo deve far prendere visione della Carta dei Servizi e consegnare la Carta dei diritti e dei doveri del paziente il modulo di reclamo ed il consenso al trattamento dei dati personali che il paziente, o chi per esso, riconsegnerà firmato per accettazione.

Inoltre il personale amministrativo deve rilasciare ai familiari del paziente la documentazione che attesta l'avvenuto ricovero (utile ai fini del calcolo ISEE).

Contestualmente alla procedura amministrativa, il medico curante deve effettuare l'accettazione sanitaria impostando la cartella clinica con i parametri clinici necessari verificando al contempo la congruità del ricovero richiesto e la compatibilità dello stesso con le condizioni del paziente.

Dopo aver provveduto all'inserimento del paziente, l'équipe sanitario deve elaborare il Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.) in cui vengono assicurati in forma integrata gli interventi educativi, le prestazioni assistenziali e riabilitative nonché tutti gli interventi atti a favorire il

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

benessere personale, l'integrazione nel gruppo comunitario e nel territorio ed il mantenimento di positive relazioni con la famiglia.

Compito del Medico curante deve essere quello di definire il Piano di terapie, esami e prelievi ed assicurare le prestazioni sanitarie opportune.

L'equipe di fisioterapisti della riabilitazione deve provvedere ad effettuare un'analisi iniziale della terapia occupazionale e di quella fisioterapica per definire un piano di attività di rieducazione funzionale, neuromotoria e riabilitativa al fine di assicurare il mantenimento ed il recupero delle capacità residue.

A fronte di ogni proroga, il personale amministrativo deve aggiornare i dati relativi al paziente sul portale della Regione Lazio tramite la compilazione del RUG.

Inoltre, il personale amministrativo deve provvedere alla registrazione sul portale SIRA della Regione Lazio di:

- dimissioni,
- trasferimenti in ospedale,
- decessi,
- eventuali eventi avversi.

Da ultimo, il personale amministrativo deve, a fronte di ciascun paziente, emettere le fatture relative e annotare i pagamenti ricevuti.

## **Trasferimenti ed eventi avversi**

Nel corso dell'assistenza si possono creare delle condizioni che possono portare l'equipe della R.S.A. a proporre lo spostamento del paziente in ospedale, in quanto divenuto più idoneo in relazione a nuovi bisogni o problematiche emergenti.

Le dimissioni avvengono su disposizione dell'Unità Valutativa Territoriale, previa valutazione multidimensionale del caso, nella quale devono emergere come fattori determinanti della scelta il grado di non autosufficienza e l'impossibilità, anche temporanea, dell'utente di usufruire di altre forme di assistenza, dando priorità alle persone residenti nello stesso comune o distretto.

## **Spostamenti temporanei**

Il paziente può essere dimesso anche in via temporanea, per rientro nella famiglia, ricovero in altra struttura sanitaria o per altri motivi.

Le uscite temporanee per rientro in famiglia o per periodi di vacanza organizzati da associazioni di volontariato, devono essere preventivamente autorizzate dall'Unità Valutativa Territoriale, e non possono avere la durata superiore ai dieci giorni con diritto alla conservazione del posto;

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

durante detto periodo l'ospite non corrisponde la quota a proprio carico. Per le assenze determinate da ricoveri in strutture ospedaliere, disposte dal medico curante e sempre concordate anche con i congiunti del paziente, la R.S.A. è tenuta alla conservazione del posto fino ad un massimo di dieci giorni; la corresponsione della quota parte della retta a carico dell'Azienda ASL viene sospesa per tutta la durata del ricovero, mentre il paziente, ovvero il Comune di residenza, continua a corrispondere la quota a proprio carico.

## **Dimissioni volontarie**

Nel caso di dimissioni volontarie e/o trasferimento presso altra struttura, il paziente o chi per esso può fare richiesta in forma scritta della cartella clinica presso gli Uffici Amministrativi della R.S.A. che ne darà copia entro trenta giorni dalla domanda, nelle mani del richiedente o di altro, munito di delega e documento di identità anche in fotocopia. Per il paziente in dimissione il medico sanitario, in collaborazione con il medico di base, stila una relazione completa che identifica i problemi critici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti e la terapia effettuata e consigliata.

## **MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Il paziente appena giunto nella struttura, accompagnato da familiari e/o operatori del Servizio proponente, viene accolto dal personale operativo.

L'Amministratore controlla la completezza e la regolarità della documentazione presentata necessaria al ricovero. Una visita alla struttura permette al paziente ed ai familiari di vedere gli ambienti nei quali si svolgerà la vita quotidiana della persona accolta.

Il paziente e i suoi familiari ricevono tutte le informazioni utili che faciliteranno il processo di ambientamento nella nuova realtà. Il paziente viene poi presentato al medico sanitario che, sulla base dei dati anamnestici e sanitari pervenuti, compilerà la cartella clinica.

È inoltre previsto un ulteriore colloquio con i familiari, al fine di raccogliere più informazioni possibili sullo stato cognitivo e comportamentale del paziente nonché per conoscere la famiglia stessa e coinvolgerla nel progetto assistenziale e riabilitativo che si andrà a definire.

Terminate le procedure d'ingresso, il paziente viene accompagnato in reparto dove verrà compilata la cartella infermieristica.

Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale, sotto la sorveglianza della Capo-sala, deve effettuare un monitoraggio continuo sulle condizioni del paziente, al fine di determinare le sue condizioni generali, il grado di capacità residua e di definire il Progetto Assistenziale Individuale (P.A.I.).

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

Al rinnovo di ogni proroga (minimo 30 giorni, massimo 180 giorni), l'équipe sanitaria, formata dal personale medico e dagli addetti all'assistenza, deve valutare lo stato di salute clinico del paziente. Viene considerata da un lato la dimensione "comunitaria" del paziente, e dall'altro, le variabili gestionali ed organizzative.

Il prodotto finale dell'attività del personale operativo è l'elaborazione dei nuovi piani individuali, che potranno confermare o modificare i precedenti risultati attesi.

Le dimissioni di un paziente sono concordate con i familiari, dove possibile, o con i Servizi territoriali di competenza della stessa (A.S.L. e Comuni).

Il familiare viene inoltre informato sui programmi che si svolgono all'interno della struttura e che sono mirati a seconda delle capacità del paziente stesso (orientamento, riabilitazione di funzioni specifiche, sia comportamentali che cognitive, mobilità ecc..).

La psicologa è inoltre disponibile per i familiari che necessitano di un sostegno nella loro relazione con il paziente accolto, ed interviene nei casi di difficoltà che, in varia misura, coinvolgono il paziente.

## **Continuità assistenziale al paziente in caso di urgenze od eventi imprevisti**

La Direzione assicura una tempestiva e continua assistenza del paziente tramite una politica di organizzazione ottimale portata a conoscenza di tutti gli operatori, con l'intento di migliorare sempre sia la salute sia la qualità della vita degli assistiti nella R.S.A.

A tal fine la direzione ha organizzato le attività sanitarie in caso di urgenze o eventi imprevisti nel seguente modo: la prima assistenza viene fornita dalla caposala e dall'infermiera di turno che valutano la gravità della patologia. In base a questa risultanza, se reputato necessario, si allerta il medico di base che urgentemente si reca presso il malato per visitarlo. Il medico se ritiene opportuna e sufficiente la terapia da lui assegnata non dispone ricovero ospedaliero, ricorrendo a quei mezzi clinici e tecnologici in dotazione alla struttura.

Se necessario, il medico compila la base del ricovero, allega tutta la documentazione disponibile relativa allo stato di salute del paziente e dispone il ricovero ospedaliero che avviene tramite chiamata al 118.

In considerazione della brevità delle distanze l'assistenza viene prestata in tempi brevissimi.

A tutt'oggi i medici curanti, tranne casi eccezionali, si sono resi sempre disponibili.

In questi casi eccezionali viene contattata la guardia medica che segue lo stesso iter descritto per i medici di base.

Nell'eventualità che nessuna delle due ipotesi si verifichi, il Direttore Sanitario provvede direttamente a ricoverare in ospedale il paziente sempre tramite chiamata al 118.

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

## **Servizio Qualità, formazione, Sicurezza sui luoghi di lavoro.**

La RSA Clinica S. Antonio, al fine di garantire sempre più elevati standard di qualità e sicurezza dei propri servizi si avvale di due esperti esterni e di un Medico del Lavoro esterno.

Il Responsabile della qualità supporta l'Amministratore unico nella definizione delle politiche e dei piani di sviluppo del sistema della qualità aziendale, nella cura e verifica continua dei requisiti per l'accreditamento dei servizi, nell'azione di verifica e miglioramento dei livelli di qualità raggiunti.

Presidia, inoltre, con il contributo dell'Amministratore Unico, del Responsabile di Sistema, di quello del personale e con la dirigenza medica ed infermieristica, l'elaborazione e l'analisi dei bisogni formativi, assicurando anche la realizzazione delle iniziative formative programmate.

La Sicurezza sui luoghi di lavoro è attenzionata in maniera particolare dalla Amministrazione della RSA, che ha affidato in appalto l'intero servizio a società di primaria professionalità.

## **COSTI**

La diaria alberghiera giornaliera a carico del paziente ricoverato in R.S.A. varia a seconda del Livello Assistenziale cui è stato inserito dall'Unità Valutativa Territoriale. Per i degenti rientranti nel Livello Assistenziale A la retta diaria è di Euro 59,20. Per i degenti rientranti invece nel Livello Assistenziale B la quota giornaliera è di Euro 49,20.

Dietro presentazione del Modello ISEE attestante un indicatore inferiore ai 20.000,00 Euro annui, il paziente fa richiesta al proprio Comune di residenza per la definizione della partecipazione dell'Ente al pagamento della totalità della retta o di una percentuale stabilita solo ed esclusivamente dal Comune stesso.

Restano a carico del paziente le spese supplementari relative a servizi quali farmaci non dispensati dal SSN, parrucchiere, barbiere, podologo, lavanderia e simili.

Il pagamento delle rette di ricovero avviene mensilmente, entro il 10 del mese successivo, in contanti o a mezzo bonifico, presso gli Uffici Amministrativi tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 18.00.

## **ORARI**

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

Per garantire il regolare svolgimento dell'attività assistenziale e la privacy del paziente, l'accesso alle camere nonché la sosta nei locali adibiti agli incontri è consentita dalle ore 11.00 alle 12.30 del mattino e dalle 16.00 alle 18.30 del pomeriggio, ogni giorno della settimana.

## ORARI DI APERTURA DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

La presenza del personale amministrativo è assicurata tutti i giorni, dalle ore 9.00 alle 16.00.

## INDICATORI DI QUALITA'

Gli standard definiscono il livello qualitativo e quantitativo dei servizi e delle prestazioni erogati a garanzia della soddisfazione dei pazienti.

### INFORMAZIONE

INDICATORE	STANDARD
Identificabilità del personale	Tutto il personale è dotato di tesserino identificativo con nome, cognome e funzione
Informazioni al momento della prenotazione	Esistono strumenti informativi sintetici consegnati ai cittadini sulle modalità di prenotazione e accesso (brochure)
Informazioni al momento del ricovero	La R.S.A. distribuisce, al momento del ricovero, a tutti i pazienti la Carta dei servizi.
Informazioni ai pazienti e ai familiari di riferimento	Il personale medico è disponibile a fornire informazioni sullo stato di salute, il decorso della malattia e le terapie in corso tutti i giorni
Informazione tramite segnaletica	La R.S.A. garantisce la presenza di segnaletica interna ed esterna costantemente aggiornate per orientare e informare gli utenti
Ascolto degli utenti	La R.S.A. fornisce, apposita modulistica per sporgere reclamo e distribuisce a tutti i pazienti questionari di soddisfazione. La Direzione Sanitaria è responsabile della gestione dei reclami.
Completezza della documentazione per il	A tutti i pazienti dimessi viene consegnata

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

medico curante	una lettera di dimissione contenente informazioni su: <ul style="list-style-type: none"><li>• diagnosi e anamnesi</li><li>• esame obiettivo all'ingresso e alla dimissione</li><li>• progetto e programma riabilitativi</li><li>• esami e consulenze</li><li>• continuità assistenziale e terapeutica</li><li>• terapia a domicilio</li></ul>
Semplicità di ottenimento della documentazione clinica	È possibile richiedere copia della cartella clinica attraverso compilazione di apposita modulistica. Il duplicato può essere ritirato, entro 30 giorni dalla richiesta (previa telefonata al personale amministrativo per conferma) dal paziente o dai suoi familiari, esibendo delega firmata. Su richiesta, la copia di cartella clinica può essere anche spedita a domicilio.

## ASSISTENZA E QUALITÀ

INDICATORE	STANDARD
Disponibilità di camere adeguate alle diverse esigenze	N. 16 camere così disposte: <ul style="list-style-type: none"><li>• Piano Terra<ul style="list-style-type: none"><li>- 2 doppie</li><li>- 1 singola</li><li>- 1 tripla</li></ul></li><li>• Primo Piano<ul style="list-style-type: none"><li>- 2 singole</li><li>- 4 doppie</li><li>- 2 triple</li><li>- 4 quadruple</li></ul></li></ul>
Dotazione completa posto letto	Il 100% dei posti letto è dotato di: <ul style="list-style-type: none"><li>• testata letto con impianto di chiamata e luce individuale</li><li>• armadietto</li><li>• comodino</li><li>• sedia</li></ul>
Pulizia camere e servizi igienici	Tutti i giorni
Cambio della biancheria	Tutti i giorni e a seconda delle necessità anche più volte al giorno
Presenza di distributori automatici di acqua, bevande fredde e calde e snack	Presenti
Giardino	Presente

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

Parcheggio	Presente
Mantenimento e manutenzione della struttura, degli impianti e delle attrezzature	La R.S.A. garantisce il mantenimento della struttura e l'efficienza costante degli impianti e delle attrezzature
Esami di laboratorio	Garanzia a tutti i pazienti di esecuzione di esami routinari Garanzia di controlli intermedi anche in caso di insorgenza di nuove patologie
Visita medica	A giorni alterni
Tutela della privacy	Attivazione di tutte le procedure volte a garantire la protezione nella gestione dei dati personali e sanitari (quest'ultimi definiti dati "particolari" in grado di rilevare lo stato di salute) in ottemperanza alla normativa in materia. La RSA Clinica S. Antonio ha adottato il proprio DGPR ed ha nominato un Responsabile della privacy
Gestione del rischio	In costruzione un sistema di Incident reporting per la prevenzione, gestione, controllo e riduzione dei rischi e per il miglioramento della qualità assistenziale e clinica della struttura
Aggiornamento e formazione del personale	La R.S.A. garantisce una costante attività di aggiornamento e formazione del personale a garanzia di una migliore qualità dei processi e dei prodotti messi a disposizione dei pazienti in un'ottica di verifica e miglioramento costanti della clinical competence degli operatori stessi (con particolare attenzione al raggiungimento dei crediti ECM), al fine di un maggiore coinvolgimento, una maggiore motivazione e una maggiore condivisione del personale nei processi di miglioramento continuo.

## ORGANISMI RAPPRESENTATIVI

Il Comitato di partecipazione è composto da un rappresentante degli Ospiti, un rappresentante delle famiglie, delle associazioni di volontariato e della consulta regionale per l'handicap con il compito, tra l'altro, di concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura anche in materia di dignità, libertà personale e riservatezza dell'Ospite. Il Comitato raccoglie e valuta le istanze degli ospiti, in particolare per quanto riguarda le iniziative e le attività collaterali intese a promuovere maggiore autonomia e

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

integrazione degli stessi all'interno delle R.S.A. e, all'esterno, con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla direzione della struttura. Le riunioni del Comitato si tengono due volte l'anno riportando su apposito registro i verbali delle stesse.

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- mantenere gli standards qualitativi necessari;
- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.

## SERVIZIO «ASCOLTO DEL CLIENTE»

Gli obiettivi di miglioramento costituiscono la parte focale del Piano Annuale che l'amministrazione elabora entro la fine di ogni anno.

Obiettivo della R.S.A. è quello di rendere la permanenza del cliente presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile; perciò, riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito il servizio «Ascolto del Cliente», grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al presente documento - comunque a disposizione presso l'Ufficio Amministrazione - e consegnarlo all'addetto o direttamente alla Resp. di Sistema.

Sarà cura della R.S.A., dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 gg. ai familiari o persone esterne autorizzate e di 2 gg. agli ospiti.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della R.S.A. alle aspettative del cliente.

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

---

Data: **14/12/2022**

Revisione n° 5

Inoltre, al fine di monitorare la soddisfazione dell'utenza, la R.S.A. Clinica S. Antonio distribuisce periodicamente questionari-interviste utili alla misurazione della percezione dei servizi erogati da parte degli utenti.

I risultati delle indagini concorrono alla individuazione dei punti di forza e, soprattutto, delle aree critiche e delle conseguenti misure di contrasto.

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

Data: 14/12/2022

Revisione n° 5

## MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta

(**Cognome**) \_\_\_\_\_ (**Nome**) \_\_\_\_\_,

residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_,

in qualità di (indicare la **parentela**) \_\_\_\_\_ del Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_,  
accolto/accolta presso la R.S.A. Clinica S. Antonio

Tel.: \_\_\_\_\_

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione della R.S.A. che (esprimere l'oggetto della **segnalazione**):

---

---

---

---

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione della R.S.A. che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

---

---

---

---

**Ai sensi della legge 675/96 autorizzo la Clinica S. Antonio al trattamento dei dati personali di cui sopra.**

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Il presente modulo va consegnato all'Ufficio Amministrativo.**

**Il Resp. di Sistema si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla segnalazione.**

# Carta dei Servizi

Clinica S. Antonio S.r.l. – 03100 Frosinone Via Marittima, 222

---

Data: **14/12/2022**

Revisione n° 5

- CARTA DEI SERVIZI modulo consigli e suggerimenti
- REGOLAMENTO INTERNO
- ELENCO PERSONALE
- ORGANIGRAMMA
- FUNZIONIGRAMMA
- SCHEDE SODDISFAZIONE
- SCHEDE SUGGERIMENTI E CONSIGLI
- DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI/ familiari
- ELENCO ATTREZZATURE