

CARTA DEI SERVIZI



DCA. U00176 DEL 11.05.2015

Gentili Signora e Signore,

siamo lieti di accogliervi presso la nostra struttura e di presentarvi la Carta dei Servizi, uno strumento pensato per orientarvi nella conoscenza della **RSA "Santa Chiara"** e nell'accesso alle prestazioni offerte.

La presente Carta è stata redatta facendo riferimento alle linee guida regionali contenute nel Decreto del Commissario ad Acta n. U00042 del 15/02/2013, con l'intento di descrivere gli impegni assunti dalla RSA "Santa Chiara" nei confronti dell'utenza, al fine di garantire standard qualitativi elevati e una maggiore tutela dei diritti dei cittadini.

La struttura è regolarmente autorizzata e accreditata all'esercizio secondo quanto previsto dal DCA n. U00176 dell'11/05/2015 della Regione Lazio.

REV.03 DEL 20.08.2025

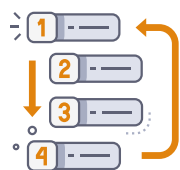
L'Istituto Suore Terziarie Francescane Regolari, socio unico della RSA SETTEBAGNI S.r.l., ispirato ai valori di San Francesco, ha dato vita alla RSA Santa Chiara per offrire un luogo di cura e accoglienza dove ogni persona sia rispettata e valorizzata.

La nostra missione è unire professionalità e umanità, affinché gli ospiti trovino non solo assistenza qualificata, ma anche calore, ascolto e sostegno.

Con questa Carta dei Servizi rinnoviamo l'impegno a garantire un ambiente sereno e sicuro, fedele allo spirito francescano che anima la nostra opera.



INDICE



1. Premessa
2. Strategia per l'elaborazione della Carta dei Servizi
3. Come deve essere organizzata la Carta dei Servizi
4. Le Sezioni
 - 4.1 Presentazione dell'Azienda
 - 4.2 Descrizione dei servizi e delle relative prestazioni
 - 4.3 Descrizione dei percorsi assistenziali
 - 4.4 Meccanismi, forme e strumenti di tutela
5. Riferimenti normativi

Legale Rappresentante

MUSOTTO ANTONIETTA

Direttore Amministrativo

MUSOTTO ANTONIETTA

rsasantachiara@gmail.com

Tel. 06 88565953

Direttore Sanitario e Medico Responsabile

Dott.ssa Irene Paladino, medico specialista in Gerontologia e Geriatria.

rsasantachiara@gmail.com

Tel. 06 88565953

Risk Manager

Dott.ssa Fausta Micheletta

sasantachiara@gmail.com

Tel. 06 88565953

RGQ Qualità

Dott. Claudio Durazzi

rsasantachiara@gmail.com

Tel. 06 88565953

RSPP

Carmine Paragallo

rsasantachiara@gmail.com

Tel. 06 88565953

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e di impegno della RSA Santa Chiara verso i propri ospiti e le loro famiglie.

Essa consente di:

- conoscere la struttura, i principi ispiratori e i servizi offerti;
- orientarsi nelle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni;
- verificare gli standard di qualità e gli impegni assunti;
- esercitare i propri diritti attraverso strumenti di tutela.

Aggiornata annualmente, la Carta è distribuita agli ospiti, ai familiari e agli operatori ed è consultabile in struttura e sul sito web.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La RSA Santa Chiara redige e aggiorna la Carta dei Servizi adottando un approccio basato su:

- partecipazione attiva degli operatori, degli ospiti e dei familiari;
- trasparenza e chiarezza delle informazioni;
- integrazione della Carta nel sistema qualità aziendale;
- monitoraggio costante tramite questionari di soddisfazione, reclami, verifiche interne.

La Carta rappresenta non solo un patto con i cittadini, ma anche uno strumento gestionale di miglioramento continuo.

3. COME È ORGANIZZATA LA CARTA DEI SERVIZI

Il documento è strutturato in sezioni, che ne facilitano la consultazione e garantiscono completezza:

1. Presentazione dell'Azienda (missione, valori, struttura).
2. Servizi e prestazioni erogate.
3. Percorsi assistenziali (Accesso, Accoglienza, Liste di attesa, Dimissioni)
4. Meccanismi di tutela e strumenti di verifica.

La sua diffusione è assicurata in formato cartaceo e digitale.



4. LE SEZIONI

4.1 Presentazione dell'Azienda

La **RSA Santa Chiara** è una Residenza Sanitaria Assistenziale situata in **Roma**, in via dello Scalo di Settebagni 77, gestita dalla RSA SETTEBAGNI S.r.l. con socio unico.

La struttura è accreditata con il Servizio Sanitario Regionale della Regione Lazio con Determinazione n. U00176 dell'11/05/2015.

Capacità ricettiva: 40 posti letto suddivisi in:

- n. 2 Nuclei da n. 20 posti residenza
- Tipologia di Trattamento: Assistenza residenziale di "**Mantenimento B**"

Finalità: contrastare l'isolamento e l'emarginazione, favorire l'integrazione sociale, tutelare la dignità e la salute, promuovere la qualità della vita.

Struttura e organizzazione:

La RSA è un edificio su quattro livelli.

- Primo piano (345 mq): servizi generali con cucina, palestra, ambulatori, locali deposito, dispensa, pulizie e impianti antincendio.
- Secondo piano (844 mq): reparti di degenza (40 posti letto in 20 camere), aree comuni (soggiorni, sala da pranzo, cappella, bar, camera mortuaria), locali di servizio.
- Terzo piano (751 mq): degenza (20 posti letto), soggiorni, depositi, camere per personale e centro gestione emergenze.
- Quarto piano (300 mq): centrali termiche, locali macchine elevatori, centrale condizionamento e gruppo elettrogeno esterno.
- Struttura dotata di scale e ascensori a prova di fumo, vie di esodo orizzontale progressivo, compartimentazioni REI e impianti tecnologici/antincendio a norma.

SERVIZI ACCESSORI:

- giardino
- bar
- spazi ricreativi
- parcheggio.

CAMERE:

- dotate di bagno privato e telefono.



Principi fondamentali (Direttiva PCM 27/01/1994):

- eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

4.2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE PRESTAZIONI

SERVIZI GENERALI

- Cucina e mensa (fornitore esterno qualificato, pasti trasportati e distribuiti in refettorio).
- Lavanderia (biancheria da letto e tavola inclusa; servizio personale e tintoria esterna a pagamento).
- Pulizie (gestite da personale interno).
- Animazione (attività ricreative, culturali, musicali, laboratori).
- Parrucchiere/pedicure (programmati), in convenzione con operatori esterni.
- Biblioteca e giornali (a richiesta).
- Volontariato (incontri con comunità locali e associazioni).
- Servizio religioso (celebrazione sacramenti e assistenza spirituale, rispetto pluralismo religioso).

ASSISTENZA SANITARIA E SOCIO-SANITARIA

- **Medica:** visite del medico di base, prescrizioni, richieste di ricovero; presenza medico responsabile; copertura di emergenza tramite guardia medica/118.
- **Infermieristica:** garantita h24 tutti i giorni dell'anno.
- **Riabilitativa:** fisioterapia quotidiana (mobilizzazione, ginnastica attiva/passiva, training deambulatorio).
- **Terapia occupazionale:** attività manuali, ludiche, laboratori, accompagnamenti.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

- Igiene personale, aiuto pasti, mobilizzazione, sorveglianza e sostegno psicologico.
- Controllo farmaci, prevenzione piaghe da decubito, interventi di primo soccorso.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è affidato alla Direzione, con il supporto dell'Assistente Sociale, e si occupa della gestione delle pratiche di ricovero e dei colloqui informativi.
- 📍 Indirizzo: Via dello Scalo di Settebagni, 77 – 00138 Roma (RM)
- ☎ Telefono: 06 8856 5953
- ✉ Email: rsasantachiara@gmail.com
- ✉ PEC: rsa.santachiara@pec.it
- 🌐 Sito web: www.rsasantachiara.com



4.3 DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

Modalità di Accesso e Accoglienza

Per richiedere informazioni sulle procedure di accesso ai servizi della RSA Santa Chiara o per fissare una visita alla Residenza, è possibile contattare la Segreteria negli orari di apertura al pubblico:

- Tutti i giorni: dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle 16:30
- Telefono: 06 8856 5953

La RSA è accreditata con il Servizio Sanitario Regionale del Lazio.

L'ingresso di nuovi ospiti è subordinato al rilascio di un'autorizzazione da parte della ASL Roma 1, successivamente alla presentazione della richiesta di ricovero in RSA presso il CAD (Centro Assistenziale Domiciliare) della ASL di appartenenza.

È inoltre possibile fissare un appuntamento con la Direzione per eventuali approfondimenti. Una volta verificate le condizioni di accesso, viene concordato il giorno del ricovero, con l'obiettivo di garantire un inserimento personalizzato, attento ai bisogni specifici dell'ospite. Il momento dell'accoglienza è regolato da procedure interne disponibili presso la struttura.

Durante il giorno dell'ingresso vengono illustrate all'ospite, o al caregiver:

- le caratteristiche della camera e le dotazioni disponibili (telefono, campanello di chiamata, servizi igienici, arredi, ecc.);
- l'ubicazione e le modalità di utilizzo degli spazi comuni;
- i referenti a cui rivolgersi in caso di necessità: capo-sala, personale infermieristico, ausiliari socio-assistenziali, fisioterapisti, psicologa, assistente sociale, dietista, terapeuta occupazionale, medico responsabile.

DOCUMENTI RICHIESTI ALL'INGRESSO (IN COPIA):

- Carta d'identità, Tessera Sanitaria, Codice Fiscale dell'ospite;
- Autorizzazione ASL e relazione/valutazione UVM;
- Documentazione clinica recente (dimissioni ospedaliere, terapie, allergie);
- Eventuale nomina di tutore/curatore/AdS;
- ISEE sanitario (per quota sociale) o ricevuta appuntamento per rinnovo.

STANDARD DI SERVIZIO (IMPEGNI DELLA RSA):

- Contatto di presa in carico con la famiglia entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione ASL.
- Inserimento non appena disponibile il posto coerente al profilo assistenziale.

Orari Segreteria per informazioni/accesso: tutti i giorni 9:00–12:30 e 14:00–16:30 (Tel. 06/88565953).

È possibile prenotare visite guidate senza impegno.

4.3.2 LISTE DI ATTESA

Lista istituzionale ASL:

- La priorità e lo scorrimento sono gestiti dalla ASL (CAD/UVM) secondo criteri clinico-sociali regionali.
- La RSA Santa Chiara accoglie gli ospiti in base alla disponibilità e alle indicazioni dell'ASL.

TRASPARENZA DEGLI ESITI

- **Alla chiamata la famiglia riceve:** data prevista di ingresso, documenti mancanti, stima tempi (se variabile per cause non dipendenti dalla RSA).

4.3.3 ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

- Presentazione di camera, servizi e personale di riferimento (caposala, infermieri, OSS, fisioterapisti, assistente sociale, psicologa, dietista, terapeuta occupazionale, medico responsabile).
- Consegna programma giornaliero e informazioni pratiche (campanelli, servizi igienici, spazi comuni).
- Firme contratto e consensi.

4.3.4 GIORNATA TIPO (RIASSUNTO OPERATIVO)

- 7:00–8:30 igiene e alzata • 8:45 colazione • 9:30–11:30 attività sanitarie/riabilitative/animazione • 11:45–13:00 pranzo • 13:00–15:00 riposo • 15:00–17:30 riattivazione/merenda • 18:00–19:30 cena • dalle 19:30 riposo.
- Santa Messa: sabato ore 16:00.

4.3.5 DIMISSIONI E TRASFERIMENTI

- Dimissioni programmate: preavviso 15 giorni; consegna relazione di dimissione (diagnosi, terapie, bisogni assistenziali, indicazioni).
- Ricovero ospedaliero: attivazione tramite SSN e avviso tempestivo dei familiari.
- Trasferimenti interni: possibili per esigenze clinico-organizzative, su decisione équipe/Direzione.



4.3.6 CORRESPONSIONE DELLA RETTA

- Composizione: 50% quota sanitaria (Regione/ASL) + 50% quota sociale (calcolata dal Municipio su ISEE sanitario).
- Rinnovo ISEE: annuale; in mancanza, intera retta fatturata all'ospite fino a regolarizzazione.
- Fatturazione/pagamento: fattura il 1° giorno del mese; pagamento entro il 5 del mese.
- Assenze temporanee: la retta resta dovuta, senza nessuna variazione.
- I pannoloni, gli ausili e le protesi sono a totale carico dell'Ospite. Gli stessi potranno essere richiesti presso l'Unità Operativa Ausili e Protesi della ASL di residenza, previa presentazione della documentazione richiesta dalla suddetta U.O.

4.4 MECCANISMI, FORME E STRUMENTI DI TUTELA

Regole di vita comunitaria

- Uso corretto spazi comuni; vietato fumare; vietato introdurre cibi/bevande se non corredati da scontrino fiscale per la tracciabilità delle merci; no apparecchi di cottura/riscaldamento in camera; evitare oggetti di valore (deposito in Direzione su richiesta).

RAPPORTI CON I FAMILIARI

- Obbligo di comunicare recapiti aggiornati (familiari/AdS/tutore/curatore).
- Comitato ospiti e familiari attivo per proposte e miglioramenti.

VISITE

- Su appuntamento da concordare con la Direzione telefonicamente, tutti i giorni: 14:30–16:30 • Domenica/festivi: anche 10:00–12:00.
- Esigenze diverse: concordare con la Direzione.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

- Presentabili a voce o per iscritto in Direzione/URP.
- Risposta entro 30 giorni; se necessario, attivazione di azioni correttive.

PRIVACY E DIRITTI

- Trattamento dati secondo Reg. UE 679/2016; Carta dei diritti della persona anziana adottata e disponibile.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ (ESTRATTO)

- Reclami evasi entro 15 gg / reclami rilevati = 1
- Questionari positivi $\geq 90\%$ (rapporto con operatori/Direzione e giudizio complessivo)
- Riduzione prevalenza LDD e cadute (monitoraggio annuale).

MONITORAGGIO E REVISIONE

La qualità dei servizi offerti viene costantemente monitorata attraverso:

- Questionari di soddisfazione somministrati agli ospiti e ai familiari, con frequenza almeno annuale, al fine di rilevare il grado di soddisfazione e individuare aree di miglioramento;
- Verifiche ispettive interne per controllare la corretta applicazione delle procedure;
- Audit periodici sui processi per valutare l'efficacia e l'efficienza organizzativa;
- Riesame del Sistema Qualità a cura della Direzione;
- Aggiornamento annuale della Carta dei Servizi, in base ai risultati delle analisi e alle esigenze emergenti.



4.4 MECCANISMI, FORME E STRUMENTI DI TUTELA

Regole comunitarie

- Rispetto di spazi comuni, norme igieniche e di sicurezza.
- Vietato introdurre alimenti/bevande o fumare in struttura.
- Oggetti di valore non raccomandati (possibile deposito in Direzione).

Rapporti con i familiari

- Necessaria reperibilità e aggiornamento recapiti.
- Comitato ospiti e familiari attivo per proporre iniziative e miglioramenti.

Visite e permessi

- Previo appuntamento con la Direzione, tutti i giorni dalle 14.30 alle 16.30.
- Domenica e festivi anche 10.00-12.00.
- Possibilità di uscite temporanee previo accordo con Direzione.

Trasferimenti e ricoveri

- Ricovero ospedaliero tramite SSN con tempestiva comunicazione ai familiari.
- Possibili trasferimenti interni per esigenze cliniche e sociali.

Reclami e suggerimenti

- Possono essere presentati a voce o per iscritto.
- La Direzione garantisce risposta entro 30 giorni.
- Se necessario, attiva provvedimenti correttivi.

Privacy e diritti

- Tutela dei dati personali secondo Reg. UE 679/2016 (GDPR).
- Adozione e diffusione della Carta dei diritti della persona anziana.

Indicatori e standard di qualità

- Rispetto degli standard previsti dal Manuale Qualità.
- Obiettivi: riduzione cadute, prevenzione lesioni da decubito, gestione reclami, soddisfazione ospiti $\geq 90\%$.

Monitoraggio e revisione

- Questionari di soddisfazione (almeno annuali).
- Verifiche ispettive interne e auditing.
- Riesame della politica aziendale e aggiornamento annuale della Carta.



DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Diritti

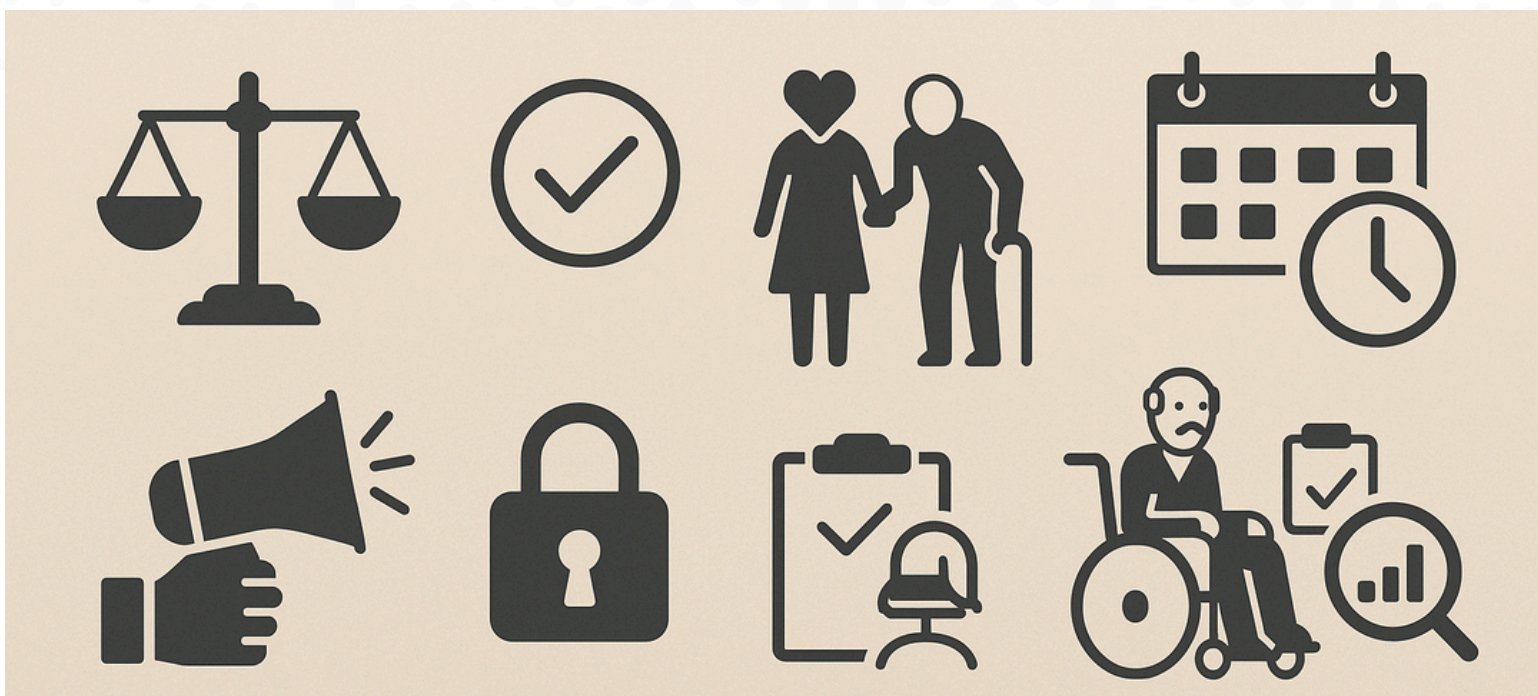
- Accoglienza senza discriminazioni: pari accesso ai servizi indipendentemente da età, sesso, lingua, religione, opinioni, condizioni economiche o di salute.
- Dignità e rispetto: cortesia, riservatezza, pudore e rispetto dei tempi individuali in ogni atto assistenziale.
- Informazione chiara: spiegazioni comprensibili su condizioni di salute, terapie, diete, riabilitazione, rischi/benefici, alternative e tempi di attesa.
- Consenso informato e libertà di scelta: possibilità di accettare o rifiutare prestazioni non urgenti; possibilità di nominare un referente/familiare/AdS.
- Piano Assistenziale Individualizzato (PAI): partecipazione alla definizione/revisione del PAI e accesso alle informazioni cliniche pertinenti.
- Continuità e qualità dell'assistenza: presa in carico coerente con i bisogni sanitari, riabilitativi e sociali; prevenzione delle cadute e delle lesioni da pressione.
- Tutela del dolore e del comfort: interventi proporzionati per il sollievo dal dolore e per il benessere quotidiano (igiene, mobilizzazione, alimentazione).
- Nutrizione e idratazione adeguate: piani dietetici personalizzati, anche per allergie, disfagia o prescrizioni religiose/culturali compatibili con la sicurezza.
- Privacy e protezione dei dati: trattamento dei dati personali secondo Reg. UE 679/2016 (GDPR); accesso controllato alla documentazione che li riguarda.
- Relazioni, affettività e culto: possibilità di pratiche religiose, visite di familiari e amici negli orari previsti e, ove possibile, flessibilità per esigenze motivate.
- Attività sociali e ricreative: accesso alle iniziative di animazione, volontariato e terapia occupazionale, compatibilmente con le condizioni cliniche.
- Proprietà personale: uso di effetti personali idonei; possibilità di deposito valori presso la Direzione.
- Uscite temporanee: secondo le procedure di sicurezza e con accordo della Direzione/équipe.
- Reclami e suggerimenti: possibilità di presentare segnalazioni verbali o scritte; risposta entro 30 giorni; partecipazione al Comitato ospiti e familiari.
- Trasparenza economica: informazione su retta, quota sanitaria/sociale, servizi inclusi/esclusi e modalità di pagamento.

DOVERI

- Rispetto delle persone e degli ambienti: comportamento corretto verso altri ospiti, familiari e operatori; cura degli spazi comuni e della propria stanza.
- Osservanza delle regole: rispetto di orari, procedure di sicurezza ed emergenza; divieto di fumo, di introdurre cibi/bevande dall'esterno e di usare apparecchi di cottura/riscaldamento in camera.

- Igiene e decoro personale: collaborazione, per quanto possibile, alle pratiche igieniche e al mantenimento dell'ordine (biancheria personale etichettata).
- Uso corretto di beni e attrezzature: non manomettere dispositivi o presidi; segnalare guasti o pericoli al personale.
- Terapie e PAI: collaborare all'attuazione del PAI e alle indicazioni clinico-assistenziali; in caso di rifiuto informato, firmare l'apposita dichiarazione.
- Farmaci: usare solo i farmaci prescritti/registratori dalla struttura; consegnare al personale eventuali medicinali personali portati da casa.
- Comunicazioni tempestive: informare su variazioni dello stato di salute, allergie, cadute, eventi avversi; aggiornare i recapiti del referente/AdS.
- Uscite e rientri: concordare preventivamente permessi e orari; rispettare le istruzioni di sicurezza.
- Oggetti di valore: evitare di tenerli con sé; in alternativa utilizzare il deposito valori della Direzione.
- Rispetto della privacy altrui: non fotografare/registrarre altre persone o operatori senza consenso; riservatezza su informazioni di altri ospiti.
- Aspetti amministrativi: fornire la documentazione richiesta (identità, tessera sanitaria, autorizzazione ASL, ISEE sanitario), rinnovare l'ISEE annualmente e rispettare i termini di pagamento della retta.
- Partecipazione al miglioramento: contribuire ai questionari di soddisfazione, formulare suggerimenti, segnalare disfunzioni in modo costruttivo.

Nota: eventuali necessità personali (diete religiose/culturali, orari visite flessibili, esigenze di riservatezza) possono essere rappresentate all'URP/Direzione, che valuterà la compatibilità con la sicurezza clinica, l'organizzazione e le norme vigenti.





RSA SANTA CHIARA

📍 Dove si trova

Indirizzo: Via dello Scalo di Settebagni, 77 – 00138 Roma

Telefono: 06/88565953

Email: rsasantachiara@gmail.com

PEC: rsa.santachiara@pec.it

Sito web: www.rsasantachiara.com

🏠 COS'È LA STRUTTURA

La RSA Santa Chiara è una Residenza Sanitaria Assistenziale accreditata con il SSR Lazio, con 40 posti letto.

Accoglie anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, offrendo:

- assistenza socio-sanitaria continuativa,
- riabilitazione,
- servizi alberghieri, culturali e ricreativi,
- attività di animazione e socializzazione.

⚖️ FIGURE DI RIFERIMENTO

- Legale rappresentante: Antonietta Musotto
- Medico Responsabile: Dott.ssa Irene Paladino
- Responsabile Gestione Qualità (RGQ): Dott. Claudio Durazzi
- Risk Manager: Dott.ssa Fausta Micheletta
- RSPP (Responsabile Sicurezza): Dott. Carmine Paragallo



RSA SETTEBAGNI S.R.L. Socio unico

Presidio

RSA SANTA CHIARA

Via dello Scalo di Settebagni, 77

00138 Roma RM

Telefono: 06 8856 5953

CODICE FISCALE E P.IVA: 05506430486

CAP. SOCIALE: I.V € 50.000

Legale Rappresentante

MUSOTTO ANTONIETTA

(Suor Lidia)



RSA SANTA CHIARA

📍 Location

Address: Via dello Scalo di Settebagni, 77 – 00138 Rome

Phone: +39 06 88565953

Email: rsasantachiara@gmail.com

Certified Email (PEC): rsa.santachiara@pec.it

Website: www.rsasantachiara.com

🏠 ABOUT THE FACILITY

RSA Santa Chiara is a Residential Healthcare Facility (Residenza Sanitaria Assistenziale) accredited with the Lazio Regional Health Service (SSR), with a capacity of 40 beds.

It welcomes partially self-sufficient and non-self-sufficient elderly guests, providing:

- continuous healthcare and social assistance,
- rehabilitation,
- hotel, cultural and recreational services,
- entertainment and socialization activities.

👤⚖️ KEY CONTACTS

Legal Representative: Antonietta Musotto

Medical Director: Dr. Irene Paladino

Quality Management Representative (QMR): Dr. Claudio Durazzi

Risk Manager: Dr. Fausta Micheletta

Health & Safety Manager (RSPP): Dr. Carmine Paragallo



RSA SETTEBAGNI S.R.L. Socio unico

Presidio

RSA SANTA CHIARA

Via dello Scalo di Settebagni, 77

00138 Roma RM

Telefono: 06 8856 5953

CODICE FISCALE E P.IVA: 05506430486

CAP. SOCIALE: I.V € 50.000

Legale Rappresentante

MUSOTTO ANTONIETTA

(Suor Lidia)