

Carta dei Servizi



Santa Chiara
SERVIZI ALLA PERSONA

VOLTERRA

SANTA CHIARA: CENNI STORICI E FINALITÀ

L'Azienda pubblica di servizi alla persona "Santa Chiara", già Istituto Santa Chiara e ancora prima Casa di Riposo Principi di Piemonte e Casa di Riposo Santa Chiara, nasce nel 1860 grazie alle ultime volontà di Giuseppe Viti, viaggiatore dell'alabastro che donò le sue fortune per istituire un ricovero "ai miseri".

L'ASP Santa Chiara è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da tre membri, nominati dal Comune di Volterra. Il Presidente è nominato dal Consiglio al suo interno.

Santa Chiara gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) che può ospitare fino a 74 persone prevalentemente non autosufficienti.

Gestisce inoltre un centro riabilitativo ed è accreditata per l'assistenza domiciliare. È in corso l'accreditamento per lo svolgimento di altri servizi anche a domicilio.

Servizi della RSA

Assistenza di base	Manicure e pedicure
Assistenza infermieristica	Barbiere e parrucchiera
Assistenza medica generica	Lavanderia e guardaroba
Assistenza medica specialistica*	Ristorazione con cucina interna
Servizio educativo-animativo	Servizi amministrativi
Fisioterapia e riabilitazione	Assistenza religiosa
Podologo	* tramite il S.S.N.

Servizi esterni

Centro riabilitativo
Attività fisica per anziani (AFA)
Assistenza domiciliare

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La R.S.A. Santa Chiara fornisce assistenza prevalentemente a persone anziane non autosufficienti, con disabilità fisico-motorie o cognitivo-comportamentali.

Assicura agli ospiti una adeguata assistenza di base, infermieristica, rieducativa e riabilitativa, medico-generica e specialistica in rapporto con il Servizio Sanitario Nazionale e anche attraverso convenzioni con singoli specialisti in relazione alle necessità degli ospiti.

Valorizza l'integrità individuale delle persone, perseguendo l'obiettivo della riabilitazione in funzione del mantenimento e del reinserimento, per quanto possibile, del singolo nell'ambito della famiglia e della realtà sociale di appartenenza.

Pone al centro dell'assistenza la persona, per garantire il suo benessere e migliorare la sua qualità di vita, personalizzando gli interventi.



La struttura e l'organizzazione

Santa Chiara è situata in una delle zone di Volterra che più ha mantenuto le caratteristiche di piccolo borgo.

Ristrutturata negli anni '90, è dotata di ampi spazi esterni e ha una superficie complessiva interna di oltre 2.200 metri quadrati.

All'interno la struttura è articolata su tre nuclei residenziali, differenziati in base alle tipologie e patologie degli ospiti, ai loro bisogni e ai conseguenti interventi assistenziali.

Uno dei tre nuclei è organizzato per la gestione di casi gravi di demenza anche di tipo Alzheimer.

Lo staff operativo

Lo staff operativo di Santa Chiara è composto da:

- il direttore e la coordinatrice dei servizi
- i medici di medicina generale
- gli infermieri professionali e il referente infermieristico
- l'équipe multidisciplinare interna
- i fisioterapisti
- il personale dei servizi generali
- l'educatrice professionale e l'animatrice
- il personale amministrativo
- gli addetti all'assistenza
- i volontari

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

L'équipe multidisciplinare interna

È composta dalla referente dei servizi (con funzioni di coordinamento), dalla referente infermieristica, da una fisioterapista, dall'educatrice professionale, da un addetto all'assistenza per ogni nucleo e dall'addetta all'accettazione dei ricoveri.

L'équipe si riunisce tutte le settimane per valutare nuovi ingressi e dimissioni, predisporre i Piani di Assistenza Individualizzata, verificare tutte le problematiche riguardanti le condizioni di salute e di ambientamento.



È compito dell'équipe effettuare un continuo monitoraggio, anche relativamente ai rischi che possono insorgere durante la degenza.

L'équipe è inoltre a disposizione dei familiari per eventuali segnalazioni e per valutare e concordare interventi nell'esclusivo interesse dell'Ospite.

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Il servizio alberghiero

Ciascun nucleo è dotato di camere doppie o triple, alcune singole, molto luminose, con possibilità di elementi di personalizzazione come foto, quadri, soprammobili ecc., con servizi, bagni attrezzati e spazi comuni quali le sale da pranzo, soggiorni e ambienti per le attività di animazione e ricreazione. Ogni camera è dotata di televisione.



I pasti sono preparati dalla cucina interna alla struttura, sono personalizzati e suddivisi in colazione, pranzo, merenda pomeridiana e cena, con la possibilità di scelta delle pietanze

(primo, secondo, contorno e frutta) su tre diverse opzioni. Possono essere preparati anche menù dietetici su indicazione medica.

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Il servizio di guardaroba e lavanderia garantisce il lavaggio e la manutenzione della biancheria e del vestiario personale.

L'igiene e la cura della persona e degli ambienti sono garantiti quotidianamente da personale qualificato con ausili e prodotti adeguati e di qualità.

Gli ospiti possono usufruire dei servizi interni di parrucchiere, barbiere, podologo e pedicure-manicure.

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nel nucleo di residenza.

Gli orari delle visite di parenti o amici sono flessibili: gli ospiti possono ricevere le visite di familiari e conoscenti in qualsiasi momento della giornata.



LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

L'assistenza sanitaria

Santa Chiara fornisce agli Ospiti un'assistenza continua, grazie alla presenza dell'infermiere 24 ore su 24.

L'assistenza medica è fornita dal proprio medico di medicina generale o da altro medico a scelta disponibile a seguire l'anziano nella RSA.

L'assistenza medica specialistica è attivata su richiesta del medico di base per specifici bisogni dell'utenza e può essere fornita direttamente nella residenza o presso gli ambulatori ospedalieri.



LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Il servizio riabilitativo

L'attività riabilitativa è curata da due fisioterapiste, che agiscono con interventi individualizzati, mediante un processo terapeutico costante di rieducazione funzionale, con l'obiettivo del mantenimento o del recupero delle abilità motorie.



Il servizio educativo e animativo

Il servizio educativo e di animazione viene svolto da operatori qualificati, coordinati da un'educatrice professionale.



L'obiettivo principale degli interventi è favorire la socializzazione e fornire momenti di svago all'anziano, potenziandone le capacità residue come la memoria, l'attenzione e la manualità attraverso il gioco, i laboratori di attività

manuali, la musicoterapia, l'organizzazione delle feste di compleanno e della festa di mezza estate, ecc.

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

I Pranzi di Babette

Anche la buona cucina ha la sua importanza per migliorare la qualità della vita degli anziani.

Santa Chiara organizza ogni anno i “Pranzi di Babette”, traendo ispirazione dalla cuoca silenziosa, intelligente e soprattutto generosa del film tratto da un racconto della scrittrice danese Karen Blixen: bravissima ai fornelli, Babette un giorno vince una lotteria e decide di investirla in una cena memorabile per tutti gli anziani della comunità religiosa che la ospita.

Santa Chiara offre agli ospiti una serie di pranzi realizzati da ristoratori volterrani e associazioni locali, che preparano specialità tipiche della cucina toscana, utilizzando prodotti locali e della tradizione, ancora vivi nella memoria degli anziani.



LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Giornata tipo

6,30 – 9,00	<i>Risveglio, gli ospiti vengono accuditi secondo le necessità quotidiane e le particolari esigenze di ciascuno</i>
9,00	<i>Colazione</i>
9,30 – 12,00	<i>Attività di fisioterapia individuale, lettura e commento del quotidiano, cammino assistito, conduzione degli ospiti all'esterno della struttura, animazione a gruppi, colloqui, fruizione del servizio di parrucchiera, barberia e pedicure</i>
12,20	<i>Pranzo</i>
13,00 – 14,00	<i>Riposo pomeridiano – momento libero – tv</i>
14,30 – 18,40	<i>Sedute individuali di fisioterapia, ginnastica di gruppo, cammino assistito, animazione, colloqui individuali, conversazione, merende a tema, feste di compleanno</i>
18,50	<i>Cena</i>
19,30 – 20,30	<i>Preparazione per il riposo notturno</i>

Rilevazione del gradimento e reclami

Per la segnalazione di disservizi o problemi di qualsiasi natura, è a disposizione la coordinatrice dei servizi Daniela Pistolesi. Inoltre, per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, viene effettuata la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari. Nei nuclei della RSA sono esposti, a disposizione di tutti, i moduli da utilizzare per proposte, segnalazioni ed eventuali reclami. L'analisi dei dati riscontrati permetterà di verificare le criticità e di adottare i giusti correttivi utili per un livello sempre più elevato delle prestazioni.

L'assistenza religiosa

La libertà di culto dell'ospite è sancita dallo Statuto dell'Ente. Le Suore Oblate di Maria Vergine di Fatima garantiscono l'assistenza religiosa cattolica; le funzioni religiose vengono svolte nella chiesa annessa alla struttura.

MODALITÀ DI ACCESSO IN R.S.A.

La RSA Santa Chiara è accreditata per 74 posti, disponibili sia per ricoveri autorizzati dalle Aziende USL della Regione Toscana, sia per ricoveri in regime privatistico.

Ricoveri autorizzati dalle Aziende USL toscane

Dal 2017 l'autorizzazione all'accesso nelle RSA della Toscana avviene in regime di "libera scelta".

Il cittadino non autosufficiente dovrà rivolgersi, anche tramite i familiari, ai servizi sociali del proprio distretto sociosanitario.

L'Unità di Valutazione Multidimensionale dell'Azienda USL, una volta accertati i requisiti per l'ammissione in RSA, rilascerà un buono/voucher spendibile in una qualsiasi delle RSA toscane accreditate.

Per visionare l'elenco delle RSA accreditate, con la disponibilità dei posti, i servizi offerti, le rette praticate da ciascuna di esse ecc., è disponibile un sito web curato dall'ARS – Azienda regionale di sanità e dalla Regione Toscana:

<https://servizi.toscana.it/RT/RSA/>

MODALITÀ DI ACCESSO IN R.S.A.

Servizi offerti da Santa Chiara aggiuntivi agli standard regionali

Santa Chiara offre un complesso di servizi superiore allo standard minimo previsto dalle norme regionali:

Servizio	<i>Standard minimo regionale</i>	Servizi aggiuntivi offerti da Santa Chiara
Servizio infermieristico	<i>limitato alle sole ore diurne</i>	Santa Chiara fornisce all'Ospite un'assistenza continua , grazie alla presenza dell'Infermiere 24 ore su 24 .
Lavanderia indumenti	<i>limitata ai soli indumenti intimi</i>	Santa Chiara provvede al lavaggio e alla stiratura di tutti gli indumenti degli Ospiti, con l'eccezione dei capi di difficile trattamento. Il servizio di guardaroba può effettuare anche piccoli interventi di sartoria .
Approvvigionamento dei farmaci	<i>limitato ai soli farmaci di fascia A</i>	Santa Chiara provvede all'acquisto in nome e per conto dell'Ospite di tutti i farmaci prescritti dal medico , compresi quelli in fascia C.
Parrucchiere, barbiere	<i>limitato ad un intervento al mese</i>	Gli Ospiti possono usufruire del servizio di parrucchiere-barbiere anche oltre l'intervento mensile previsto dagli standard regionali.
Podologo ed estetista	<i>previsto solo il podologo</i>	Oltre al podologo , Santa Chiara dispone di un' estetista che fornisce prestazioni di manicure e pedicure .
Cassa ospiti	<i>non prevista</i>	Santa Chiara provvede alla gestione del contante per le piccole spese quotidiane degli Ospiti, all'anticipo del pagamento dei ticket sanitari e, su richiesta, all' incasso della pensione e all' addebito bancario delle rette .
Gestione dei dati sociosanitari		Dal 2016 è attiva la Cartella sociosanitaria informatizzata , che permette a tutti gli operatori (medici, infermieri, fisioterapisti, o.s.s., coordinatori) di essere a conoscenza in tempo reale delle condizioni degli Ospiti.
Ambiente esterno		Santa Chiara è dotata di un' ampia area verde attrezzata a disposizione degli Ospiti nei mesi primaverili ed estivi.
Assistenza religiosa		Gli Ospiti possono partecipare volontariamente alle funzioni religiose officiate settimanalmente nella Chiesa adiacente alla struttura con accesso dall'interno.

MODALITÀ DI ACCESSO IN R.S.A.

Ricoveri privati e servizio di sollievo diurno

Santa Chiara dispone di alcuni posti a gestione diretta in regime privatistico.

I posti a gestione privata sono generalmente disponibili per ricoveri temporanei e utilizzati al fine di dare maggiori risposte alle domande delle famiglie che si trovano a gestire situazioni di particolare gravità e impegno sanitario.

La persona che ne fa richiesta – anche tramite i propri familiari – può accedervi direttamente contattando gli uffici preposti (tel 0588 86090 interno 342).

Mantenimento del posto

In caso di brevi assenze per motivi personali o familiari non superiori a 15 giorni e per ricoveri ospedalieri non superiori a 60 giorni, Santa Chiara garantisce il mantenimento del posto letto a fronte di un pagamento pari al 70% della retta giornaliera.

Cure intermedie

All'interno della RSA Santa Chiara ci sono due posti di cure intermedie in convenzione con l'Azienda USL.

Il servizio è dedicato a pazienti:

- che si trovano al proprio domicilio e che presentano problematiche sanitarie per le quali la possibilità di assistenza domiciliare non offre garanzie sufficienti;
- in dimissione dall'ospedale ma che non sono in condizioni di poter essere adeguatamente assistiti al proprio domicilio, per complessità del quadro clinico e/o con insufficiente supporto familiare.

Il ricovero in regime di cure intermedie avviene su proposta del medico di famiglia in accordo con il responsabile delle attività distrettuali dell'Azienda USL.

Il costo è a totale carico del Fondo Sanitario Regionale.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire o alla fine del periodo stabilito nella domanda, oppure per scelta volontaria dell'ospite o dei suoi familiari.

Forme di dimissione temporanea, con il mantenimento del posto letto, possono essere attuate allo scopo di consentire brevi rientri in famiglia, partecipazioni ad attività sociali, ricreative o culturali esterne.

I SERVIZI ESTERNI

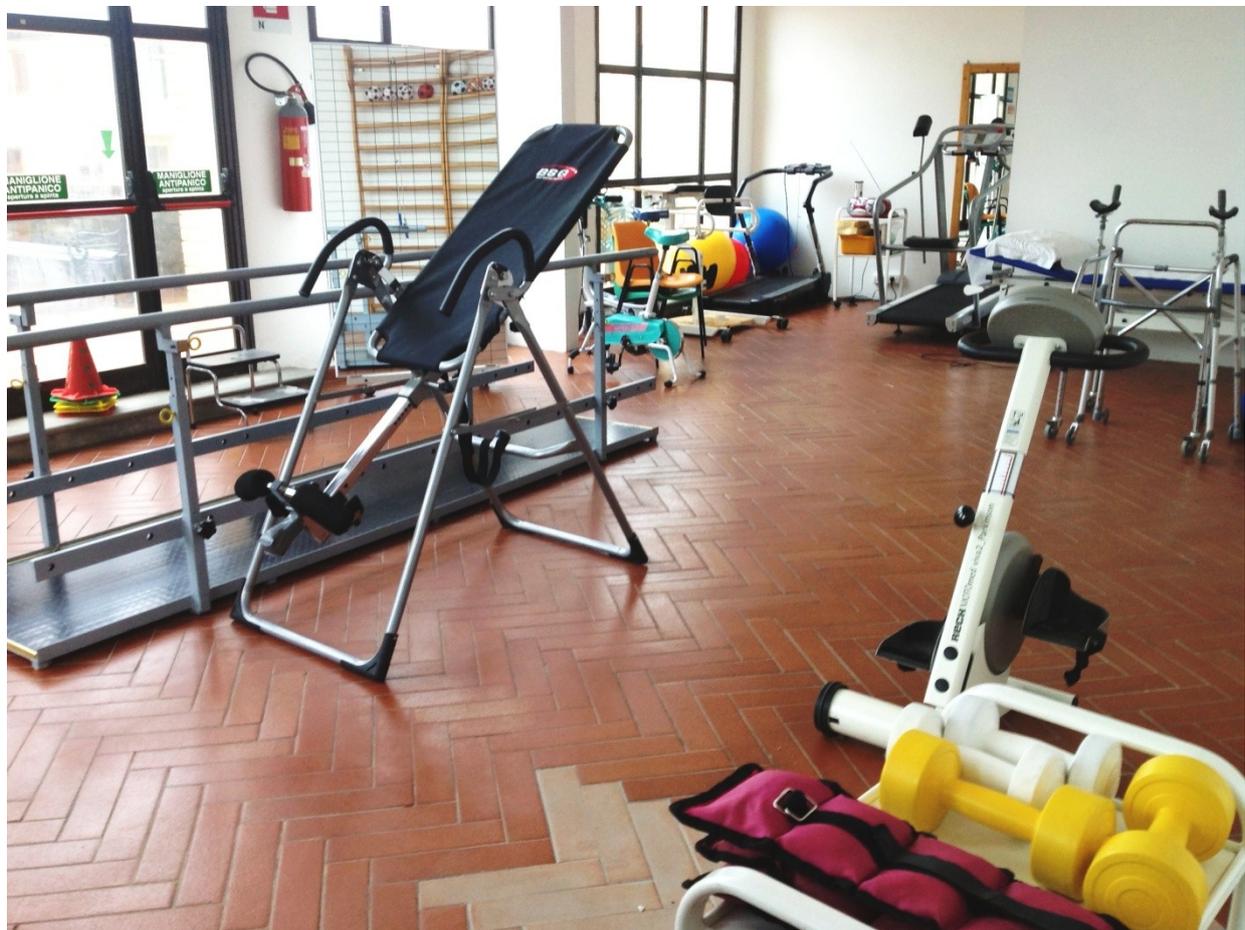
Il centro riabilitativo

Nel centro riabilitativo si integrano sedute di fisioterapia e altri servizi che normalmente Santa Chiara offre ai suoi utenti, come la ginnastica di gruppo e la possibilità di pranzare o cenare nella struttura.

Le sedute di fisioterapia, o di fisioterapia e massaggio, sono tenute da fisioterapiste qualificate presso la palestra di Santa Chiara.

Al fine di garantire un risultato ottimale, ad ogni seduta partecipano non più di tre persone.

Per accedere al servizio, contattare direttamente le fisioterapiste: tel. 0588 86090 interno 346.



Attività fisica per anziani

Santa Chiara, in collaborazione con la Misericordia di Volterra e la Società della Salute, organizza corsi di attività fisica per anziani (AFA).

Si tratta di un progetto rivolto a tutti coloro che lamentano patologie osteoarticolari che comportano un disturbo funzionale o dolore cronico.

Le lezioni sono tenute da una fisioterapista due volte a settimana, presso l'ex teatro di Santa Chiara.

Gli interessati potranno rivolgersi al proprio medico per il rilascio di un modulo per l'accesso.

Assistenza domiciliare

Santa Chiara assiste a domicilio un gruppo di circa dieci persone, anche affette da malattia di Alzheimer.

L'intervento è svolto in collaborazione con i servizi sociali zonali dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest e vi si accede su segnalazione degli stessi.

QUANTO COSTA

Rette giornaliere R.S.A. Santa Chiara

Ricoveri autorizzati dalle Aziende USL toscane € 57,00*

**Retta massima. Per i ricoveri autorizzati, il servizio sociale del Comune o dell'Azienda USL di provenienza dell'ospite può stabilire una compartecipazione al pagamento della retta tramite l'emissione di buoni/voucher (DGRT 995/2016). Il calcolo della compartecipazione avverrà sulla quota standard di € 53,50.*

Ricoveri privati € 86,00

Ricoveri brevi di sollievo

Ricoveri brevi per esigenze temporanee. È possibile usufruire di tutti i servizi della RSA disponibili negli orari di presenza dell'Ospite (fisioterapia, animazione, parrucchiera, estetista, podologa).

dalle 8 alle 14 con pranzo€ 32,00

dalle 14 alle 20 con cena.....€ 30,00

dalle 8 alle 20 con pranzo e cena€ 40,00

la notte con colazione€ 28,00*

**vincolato alla disponibilità del posto letto.*

COME CONTATTARCI



Tel. 0588 86090



Fax 0588 86984



www.santa-chiara.it

Servizio	n. tel. interno	 e-mail
 Accettazione e informazioni	342	info@santa-chiara.it
Segreteria rette	305	info@santa-chiara.it
Coordinamento dei servizi e del personale	304	personale@santa-chiara.it
Infermieri	341	infermieri@santa-chiara.it
Educatrice professionale	307	educatrice@santa-chiara.it
Fisioterapia	346	fisioterapista@santa-chiara.it
Nucleo Ginestra · piano terra	310	
Nucleo Zafferano · piano 1° · ala sx	315	
Nucleo Fiordaliso · piano 1° · ala dx	314	
Guardaroba-Servizi generali	316	
Contabilità - Fornitori	306	amministrazione@santa-chiara.it
Direttore	300	direttore@santa-chiara.it
Presidente		presidente@santa-chiara.it



Santa Chiara
SERVIZI ALLA PERSONA

Santa Chiara
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Borgo Santo Stefano 153
56048 **Volterra** (Pisa)

tel. 0588 86090 · fax 0588 86984
info@santa-chiara.it · www.santa-chiara.it