

Carta dei Servizi



Santa Chiara
SERVIZI ALLA PERSONA

VOLTERRA

Premessa

La presente carta dei servizi è stata adottata dalla Direzione dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Santa Chiara" in base a quanto disposto dall'art. 9 della L.R. 41/2005.

La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e sono diffusi.

PRESENTAZIONE DELLA RSA “SANTA CHIARA”

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 cinque membri, tre dei quali nominati dal Comune di Volterra e due congiuntamente dai comuni di Pomarance, Castelnuovo V.C. e Montecatini V.C. Il Presidente è nominato dal Consiglio al suo interno.

Santa Chiara ASP gestisce l’omonima Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA).

Sulla base dell’art. 21, comma 1, lett. a), della l.r. 41/05, la RSA Santa Chiara è una struttura residenziale, che eroga prestazioni socio-assistenziali e ad integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere temporaneamente o permanentemente persone anziane non autosufficienti (Residenza Sanitaria Assistenziale). Gli utenti accolti sono persone anziane non autosufficienti impossibilitate a rimanere presso il proprio domicilio, che necessitano di protezione diretta ad integrare o sostituire la limitazione totale e stabilizzata delle loro capacità.

Le persone accolte sono caratterizzate da:

- non autosufficienza in almeno una o due attività di base della vita quotidiana, anche con presenza ricorrente di deficit cognitivo lieve o moderato e/o lievi o moderati disturbi del comportamento/umore, la cui situazione ambientale e familiare non consente la definizione di un progetto assistenziale personalizzato domiciliare;
- esiti di patologie stabilizzate accompagnati da impossibilità ad essere assistiti dal proprio nucleo familiare;
- fase post-acuta e/o post-ospedaliera che necessita di un intervento finalizzato al miglioramento del livello funzionale ed al relativo mantenimento;
- decadimento cognitivo medio/grave che necessita di stretta sorveglianza;
- completa dipendenza, anche per quanto riguarda l’alimentazione (persone spesso nutrite in modo artificiale, allettate, con grave e persistente compromissione dello stato di coscienza).

L'età di ammissione delle persone assistite è:

- a) 65 anni ed oltre;
- b) inferiore a 65 anni, nel caso di persone con patologie degenerative assimilabili al decadimento senile.

Santa Chiara può garantire la gestione di persone che necessitano di intensità assistenziale bassa/media/alta e complessità organizzativa bassa/media/alta.

Per l'erogazione del servizio, Santa Chiara garantisce il rispetto dei requisiti minimi strutturali, organizzativi e professionali stabiliti dalla normativa.

Per la gestione dell'ospite è utilizzato il sistema informativo SoftwareUno relativo alla Cartella Utente Elettronica e Fascicolo socio-sanitario, per gestire il percorso di cura dell'ospite (presa in carico, PAI e attività di reparto).

Per ogni persona accolta, al momento dell'inserimento in struttura, è aperta una cartella personale, costantemente aggiornata, che tiene conto della sua storia di vita, dei suoi bisogni e della sua situazione familiare e condizione di salute.

Dal giorno dell'ingresso, è effettuato un periodo di osservazione delle condizioni della persona accolta finalizzata all'elaborazione del progetto personalizzato. Il progetto personalizzato, redatto dopo il periodo di osservazione e comunque entro i primi 30 giorni dall'inserimento, è elaborato sulla base del progetto dei servizi territoriali e degli esiti del periodo di osservazione. Il progetto è condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente. Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi. La continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari socio-sanitari e sociali esterni alla struttura.

Nella gestione del progetto personalizzato sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe.

Durante l'intero processo assistenziale e di cura sono adottati protocolli che garantiscono dignità e rispetto della persona accolta e il mantenimento delle capacità residue.

Alle persone accolte che lo richiedono è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose.

Nella gestione della documentazione dell'ospite è assicurato il rispetto della normativa sulla *privacy*.

Moduli presenti

La RSA Santa Chiara fornisce assistenza a persone anziane non autosufficienti. All'interno della RSA sono disponibili 74 posti letto per modulo base.

L'accesso al modulo base può avvenire tramite i servizi sociali secondo il sistema di libera scelta oppure può avvenire in forma privata tramite contatti diretta tra famiglia/persona e la RSA.

Sulla base del 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.

L'Azienda USL Toscana Nordovest e la Società della Salute Alta Val di Cecina – Valdera possono riconoscere ulteriori rapporti giuridici ed economici con la RSA Santa Chiara attraverso atto di convenzione con struttura socio-sanitaria accreditata per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti relativi a moduli specialisti, come previsti dalla normativa.

CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI, MODALITÀ DI ACCESSO, ORARI E TEMPI DI EROGAZIONE

Le caratteristiche delle prestazioni erogate corrispondono a quanto previsto dalla normativa regionale e nazionale sulle Residenze sanitarie assistenziali.

Servizi erogati dalla RSA Santa Chiara

- Assistenza di base e alla persona
- Assistenza infermieristica
- Assistenza medica generica
- Assistenza medica specialistica (tramite il SRR)
- Animazione socio-educativa
- Assistenza Riabilitativa
- Podologo
- Manicure e pedicure

- Barbiere e parrucchiera
- Lavanderia e guardaroba
- Ristorazione con cucina interna
- Servizi amministrativi
- Assistenza religiosa

Santa Chiara assicura agli ospiti una adeguata assistenza di base e alla persona, infermieristica, animativa socio-educativa e riabilitativa, medico-generica e specialistica in rapporto con il Servizio Sanitario Nazionale.

Santa Chiara favorisce la valorizzazione dell'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. È di fondamentale importanza porre al centro dell'assistenza la persona, per garantire il suo benessere e migliorare la sua qualità di vita, personalizzando gli interventi.

La struttura

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.

L'équipe multidisciplinare interna

È composta dal direttore e dai referenti di ciascuna professionalità operante in struttura. 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. Santa Chiara promuove la realizzazione

dell'integrazione nel sistema di prestazioni e servizi sociali e socio sanitari del territorio.

Organismo di rappresentanza delle persone accolte

Le modalità di istituzione e funzionamento dell'organismo di rappresentanza delle persone accolte sono definite mediante apposito regolamento. L'organismo di rappresentanza è coordinato dal Direttore della struttura ed ha lo scopo di collaborare con la direzione alla valutazione periodica delle attività e dei servizi forniti dalla residenza. L'obiettivo principale è quello di individuare percorsi nella vita comunitaria volti a migliorare la qualità dei servizi.

Il servizio alberghiero

Ciascun nucleo è dotato di camere doppie o triple, alcune singole, luminose, con possibilità di elementi di personalizzazione (foto, quadri, soprammobili ecc., nel rispetto della normativa sulla prevenzione degli incendi), con servizi, bagni attrezzati e spazi comuni quali le sale da pranzo, soggiorni e ambienti per lo svolgimento delle attività di animazione e ricreazione. La maggior parte delle camere sono dotate 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. E' assicurata la possibilità di realizzare diete alimentari personalizzate e l'esposizione del menù.

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

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

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.

Assistenza di base e alla persona e Assistenza Infermieristica

Santa Chiara fornisce agli Ospiti un'assistenza continua, grazie alla presenza dell'infermiere dalle ore 6 alle ore 22 e degli OSS 24 ore su 24.

Assistenza medica e assistenza specialistica

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.

Assistenza riabilitativa

L'attività riabilitativa è curata da fisioterapisti, che agiscono con interventi individualizzati, mediante un processo terapeutico costante di rieducazione funzionale, con l'obiettivo del mantenimento o del recupero delle abilità motorie. È previsto un locale adibito a palestra, dotato di attrezzature e di ausili adeguati.

Animazione socio-educativa

L'Animazione socio-educativa viene svolta da operatori qualificati. 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... Sono presenti attrezzature e materiali per le attività ludico-ricreative.

Servizi offerti da Santa Chiara aggiuntivi agli standard

Santa Chiara offre un complesso di servizi di parte sociale ulteriori rispetto ai requisiti minimi previsti dalle norme regionali e rispetto agli standard previsti dall'accREDITAMENTO:

Educatore Professionale	L'Educatore Professionale, si occupa in particolare di seguire i bisogni individualizzati degli ospiti, svolgere colloqui con i familiari e supportare il Direttore nella definizione dei Piani Assistenziali Individualizzati
Lavanderia	Servizio di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali della persona accolta che include la rintracciabilità degli indumenti

Approvvigionamento dei farmaci	Approvvigionamento in nome e per conto dell'Ospite di tutti i farmaci prescritti dal medico , compresi quelli in fascia C, dietro rimborso
Parrucchiere, barbiere	Servizio di parrucchiere-barbiere 2 o oltre interventi al mese
Estetista	Servizio di estetista che fornisce prestazioni di manicure e pedicure .
Cassa ospiti	Gestione del contante per le piccole spese quotidiane degli Ospiti, all'anticipo del pagamento dei ticket sanitari e, su richiesta, all' addebito bancario delle rette .
Gestione cartella dell'ospite	Per la gestione dell'ospite è utilizzato il sistema informativo SoftwareUno relativo alla Cartella Utente Elettronica e Fascicolo socio-sanitario, per gestire il percorso di cura dell'ospite (presa in carico, PAI e attività di reparto).
Ambiente esterno	Il grande parco di fronte alla struttura, svolge un ruolo di parco pubblico aperto alla cittadinanza e grande opportunità di socializzazione per gli ospiti
Chiesa con accesso dall'interno	La Chiesa di proprietà della struttura, permette agli ospiti di partecipare volontariamente alle funzioni religiose officiate settimanalmente

Ulteriori attività

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.

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.

Gli Ospiti possono partecipare volontariamente alle funzioni religiose officiate settimanalmente nella Chiesa adiacente alla struttura con accesso dall'interno.

Attività fisica per anziani (AFA)

L'APSP S. Chiara, in qualità di provider, ha realizzato per anni corsi di attività fisica adattata. Si tratta di un progetto rivolto a tutti coloro che lamentano patologie osteoarticolari che comportano un disturbo funzionale o dolore cronico.

Volontariato e collaborazioni con le istituzioni locali.

L'APSP S.Chiera favorisce la promozione del volontariato come risorsa sempre più imprescindibile nel socio-sanitario, così come rapporti di collaborazione con le istituzioni locali per favorire la partecipazione nelle diverse forme possibili delle persone all'interno della RSA in contatto con gli ospiti.

Modalità di accesso

Ospiti in regime di libera scelta. Per gli ospiti che usufruiscono del voucher derivante dalla normativa regionale in materia di "libera scelta", le domande di ammissione devono essere indirizzate dal richiedente o dai suoi familiari alla Azienda U.S.L. di appartenenza, la quale, dopo averle fatte istruire dal Servizio Sociale e dalla U.V.M. del Distretto competente per territorio, invia alla RSA l'autorizzazione all'ammissione da cui deve risultare la tipologia e il piano di intervento richiesto ed eventualmente il periodo autorizzato. L'autorizzazione deve essere corredata da opportuna documentazione, contenente:

- notizie di carattere anagrafico, sanitario, sociale e familiare relative alla persona per la quale è richiesto l'intervento;
- eventuali quote di compartecipazione alla retta, sia a carico dell'ospite che dei familiari;

- la quota parte di spesa sociale, a carico della U.S.L. o del Comune di residenza;
- copia della scheda di valutazione del grado di autosufficienza;
- Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP).

La regolamentazione per la gestione di suddetti ospiti è disciplinata dall'accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti sottoscritto tra Santa Chiara, l'Azienda Usl Toscana Nordovest e la Società della Salute Alta Val di Cecina-Valdera.

L'impegno relativo al pagamento delle quote da parte di coloro che vi sono tenuti verrà formalizzato all'atto dell'ammissione presso la struttura.

Ospiti in regime privatistico. 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.

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. Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

Orari e tempi di erogazione

La struttura gestisce l'utente 24 ore su 24, attraverso l'Assistenza di base e alla persona e realizza le altre attività, secondo le pianificazioni orarie definite nella turnazione e nei protocolli di lavoro.

È definita la seguente **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 – 9,30	<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 – 13,00	<i>Pranzo</i>
13,00 – 15,00	<i>Riposo pomeridiano – momento libero –</i>
13,30 – 17,00	<i>Sedute individuali di fisioterapia, ginnastica di gruppo, cammino assistito, animazione, colloqui individuali, conversazione, merende a tema, feste di compleanno</i>
18,50 – 19,30	<i>Cena</i>
19,30 – 20,30	<i>Preparazione per il riposo notturno</i>

TARIFFE DELLE PRESTAZIONI

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 € **110,50**

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..... € 35,00

dalle 14 alle 20 con cena..... € 35,00

dalle 8 alle 20 con pranzo e cena..... € 45,00

la notte con colazione..... € 30,00*

**vincolato alla disponibilità del posto letto*

La RSA Santa Chiara provvede al rilascio di attestazione relativa ai costi per spese mediche e di assistenza specifica a carico delle persone accolte, ai fini della fruibilità delle agevolazioni previste dalla normativa fiscale vigente in materia.

L'ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

L'assetto organizzativo interno rispetta i requisiti previsti dalla normativa regionale e nazionali in materia. La struttura è gestita con personale dipendente e attraverso appalto a Cooperativa Sociale. La dotazione organica del personale, le relative attribuzioni, i compiti, le responsabilità di ciascuna figura professionale, l'orario e i turni di lavoro sono specificati nel regolamento interno della RSA. Le funzioni e le responsabilità dei vari profili professionali sono riconducibili ai relativi CCNL.

Il personale

I requisiti professionali del personale, sono quelli indicati dal Regolamento regionale 9 gennaio 2018, n. 2/R e ss.mm.ii.:

- Direttore della struttura in possesso delle competenze di tipo gestionale.
- Addetto all'Assistenza di base e alla persona: addetto all'assistenza di base (ADB) o Operatore Socio sanitario (OSS)
- Infermiere.
- Fisioterapista.
- Educatore Professionale.
- Animatore Socio-Educativo in possesso di uno dei seguenti titoli di studio o qualifiche professionali: a) diploma di tecnico dei servizi sociali; b) diploma di dirigente di comunità; c) attestato di qualifica rilasciato dal sistema della formazione professionale nel relativo profilo
- Personale Amministrativo.
- Personale addetto alla cucina.
- Addetti alle pulizie degli ambienti e locali non direttamente usati dagli ospiti

PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER LA PRESA IN CARICO E LA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

Ospiti in regime di libera scelta. Per gli ospiti che usufruiscono del voucher derivante dalla normativa regionale in materia di “libera scelta”, la struttura prende in carico l'ospite previa autorizzazione dei competenti servizi socio sanitari della zona distretto competente per territorio. L'autorizzazione deve essere corredata da opportuna documentazione, come già riportato nell'apposita sezione “Modalità di accesso”. L'atto dell'Ammissione viene concordato con il Direttore della RSA e gestito in collaborazione con i servizi sociali interessati e i familiari del richiedente.

Ospiti in regime privatistico. La struttura per facilitare la presa in carico ed avere tutte le informazioni necessarie ha predisposto un modulo cosiddetto “domanda di ammissione” reperibile anche sul sito internet www.santa-chiara.it. La domanda serve anche per la formazione e la gestione della lista di attesa.

-Sarà cura direttamente dell'ufficio competente informare l'ospite o i familiari sulle modalità e i tempi di inserimento.

La struttura è tenuta ad adempiere agli obblighi informativi richiesti dalla normativa in materia con l'Azienda USL di riferimento e è tenuta ad aggiornare il portale regionale relativo all'offerta residenziale toscana (Portale RSA).

La diffusione delle informazioni avviene nei seguenti modi:

- Incontri diretti con il Direttore e i familiari (su appuntamento)
- Consegna al momento della domanda della carta dei servizi e altra informativa
- Documentazione allegata alla fatturazione mensile di pagamento della retta
- Comunicazione tramite contatto whatsapp, email e sito www.santa-chiara.it
- Comunicazioni rese in bacheca e nei diversi punti di accesso alla struttura

Le informazioni che riguardano la salute degli ospiti sono date dal MMG scelto dall'ospite e dall'infermiere.

Di norma, l'accesso dei visitatori è garantito dalle 9 alle 19. Prudenzialmente per le restrizioni dovute all'infezione da Sars-Covid-19, la struttura è aperta dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00. Diverse modalità di accesso devono essere concordate con la Direzione.

MODALITÀ E PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

La Direzione è sempre a disposizione per ricevere personalmente suggerimenti e/o segnalazioni relative al grado di soddisfazione rilevato dagli ospiti e dai loro familiari. I moduli di reclamo vengono distribuiti nei nuclei della RSA, a disposizione dei familiari e degli ospiti e sono esposti in tutte le bacheche. E' possibile inoltrare il reclamo anche tramite email direttamente al Direttore. Il reclamo deve essere consegnato al Direttore dell'APSP S. Chiara. Al reclamo viene fornita risposta scritta entro 8 giorni dal ricevimento.

Inoltre, per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, viene effettuata la rilevazione della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari attraverso la somministrazione periodica ad ospiti e familiari di apposito questionario.

RIFERIMENTO ALLE CLAUSOLE CONTRATTUALI DEGLI OPERATORI

La Direzione garantisce l'erogazione delle prestazioni assicurando per il personale preposto, il rispetto del CCNL di riferimento e degli accordi decentrati sottoscritti dalla parte datoriale e dalle OOSS Provinciali, in relazione agli standard definiti per la tipologia di utenza accolta. La Direzione si attiene al rispetto di tutti gli obblighi previdenziali e assicurativi previsti dal CCNL anche ai fini del DURC (Documento unico di regolarità contributiva). Tali adempimenti si intendono anche per il personale dipendente da un soggetto terzo cui siano affidati in tutto o in parte servizi della RSA.

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