

# 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 necessiti di un intervento finalizzato al miglioramento del livello funzionale ed al relativo mantenimento;
- decadimento cognitivo medio/grave che necessiti 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 e complessità organizzativa di livello medio (non autosufficienza stabilizzata, DPGR 2/R/2018).

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

La gestione della Cartella Utente e del Fascicolo socio-sanitario degli ospiti è effettuata tramite un sistema informatizzato che copre l'intero percorso di cura (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 di assistenza 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 o con chi la rappresenta legalmente. Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito 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 équipe.

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 tutela dei dati personali.

## Moduli presenti

La RSA Santa Chiara fornisce assistenza a persone anziane non autosufficienti. All'interno della RSA sono disponibili 74 posti letto per il modulo base (non autosufficienza stabilizzata), organizzati in tre nuclei residenziali. Eventuali posti letto per moduli specialistici possono essere attivati dall'Azienda USL Toscana Nordovest e dalla Società della Salute Alta Val di Cecina – Valdera tramite apposita convenzione.

L'accesso alla RSA può avvenire tramite i servizi sociali secondo il sistema regionale di libera scelta oppure può avvenire in forma privata tramite rapporto diretto tra la famiglia/persona e la RSA.

## CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

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 alla persona
- Assistenza infermieristica
- Assistenza medica generica (Medico di Medicina Generale)
- Assistenza medica specialistica (tramite il SSR)
- 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 un'adeguata assistenza di base alla persona, infermieristica, animativa socio-educativa e riabilitativa, medico-generica e specialistica in rapporto con il Servizio Sanitario Regionale.

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 sociosanitari 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.), 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. È 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 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, nel rispetto dei parametri regionali.

### **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 presente 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, ecc. Sono presenti attrezzature e materiali per le attività ludiche e ricreative.

### Servizi offerti da Santa Chiara aggiuntivi agli standard

Santa Chiara offre, compreso nella retta socioalberghiera, un complesso di servizi ulteriori rispetto ai requisiti minimi previsti dalle norme regionali e rispetto agli standard previsti dall'accREDITamento:

Servizio	Standard regionale	Servizi aggiuntivi offerti da Santa Chiara
<b>Infermiere Coordinatore</b>	non previsto	Santa Chiara dispone di un' <u>infermiera specializzata in coordinamento</u> che organizza e coordina l'attività degli infermieri ed OSS operanti nella RSA.
<b>Lavanderia</b>	limitata ai soli indumenti intimi	Servizio di lavanderia, stiratura e guardaroba di tutti gli <u>indumenti personali</u> della persona accolta.
<b>Approvvigionamento farmaci</b>	limitato ai soli farmaci di fascia A	Approvvigionamento in nome e per conto dell'Ospite di <u>tutti i farmaci prescritti dal medico</u> , compresi quelli in fascia C, dietro rimborso del costo.
<b>Parrucchiere</b>	limitato ad un intervento al mese	Il servizio di parrucchiere è esteso a <u>due interventi</u> al mese.
<b>Podologo ed estetista</b>	previsto solo il podologo	Oltre al podologo, Santa Chiara dispone di un'estetista che fornisce prestazioni di <u>manicure e pedicure</u> .
<b>Gestione cartella dell'ospite</b>	non sono prescritte modalità di tenuta	È utilizzato un <u>sistema informatizzato</u> per la gestione della Cartella Utente e del Fascicolo sociosanitario dell'ospite e del suo percorso di cura (presa in carico, PAI e attività di reparto).
<b>Ambiente esterno</b>	nessuna indicazione	Il <u>grande parco</u> di fronte e sul retro della struttura è aperto alla cittadinanza e costituisce un'opportunità per la socializzazione per gli Ospiti e gli incontri con i familiari.
<b>Chiesa con accesso dall'interno</b>	prevista solo la possibilità di pratiche religiose	È garantita libertà di culto agli ospiti della RSA. Per gli ospiti di culto cattolico, la <u>Chiesa di proprietà dell'Azienda</u> , <u>accessibile dall'interno</u> della RSA, permette la partecipazione volontaria alle funzioni 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 periodicamente 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 dalla cucina interna, da ristoratori volterrani e da 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. In accordo con la Parrocchia della Basilica Cattedrale, Le Suore garantiscono l'assistenza religiosa cattolica; le funzioni religiose vengono officiate settimanalmente nella Chiesa adiacente alla struttura, cui gli Ospiti possono accedere dall'interno della RSA.

Attività fisica per anziani (AFA): Santa Chiara, in qualità di *provider*, realizza 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: Santa Chiara favorisce la promozione del volontariato come risorsa sempre più imprescindibile nel settore socio-sanitario, così come rapporti di collaborazione con le istituzioni locali per favorire nelle diverse forme possibili la partecipazione delle persone all'interno della RSA in contatto con gli ospiti.

## MODALITÀ DI ACCESSO

### Accesso in regime di libera scelta

La domanda di ammissione deve essere presentata dall'interessato o dai suoi familiari al PuntoInsieme del Distretto U.S.L. competente per territorio. L'Azienda U.S.L., dopo la valutazione della domanda da parte del Servizio Sociale e della U.V.M., 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 è corredata da documentazione riportante:

- notizie di carattere anagrafico, sanitario, sociale e familiare relative alla persona per la quale è richiesto l'accesso;
- eventuale compartecipazione alla retta a carico dell'ospite e/o dei familiari;
- la quota di spesa sociale a carico dell'U.S.L. o del Comune di residenza;
- copia della scheda di valutazione del grado di autosufficienza;
- Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP).

La gestione degli ospiti nel sistema di libera scelta è disciplinata da apposito accordo contrattuale 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.

### Accesso 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](tel:058886090)).

### 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.

In casi particolari (variazione dello stato di salute dell'assistito, certificato dalla UVM in caso di ricovero in regime di libera scelta, che determini la necessità di diversa tipologia di ricovero; manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti; accertata morosità nel pagamento della retta) le dimissioni possono essere effettuate per iniziativa del Direttore della struttura, in accordo con i servizi competenti.

## 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.

La giornata tipo è la seguente:

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, 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>Attività 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 in regime di libera scelta: € 57,00**

*Retta massima: 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: € 102,00**

La RSA Santa Chiara rilascia annualmente un'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

Il personale operante nella RSA è in possesso dei requisiti professionali indicati dal Regolamento regionale 9 gennaio 2018, n. 2/R.

- Direttore della struttura
- Infermiere Coordinatore
- Infermiere
- Addetto all'assistenza di base e Operatore socio sanitario
- Fisioterapista
- Educatore professionale
- Animatore Socio-Educativo
- Personale Amministrativo
- Personale addetto alla cucina
- Addetti alle pulizie
- Addetti ai servizi generali

### Riferimento alle clausole contrattuali del personale

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 s'intendono anche per il personale dipendente da un soggetto terzo cui siano affidati in tutto o in parte servizi della RSA.

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

Per i ricoveri in regime 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.

Nel caso di ricoveri in regime privatistico, la struttura per facilitare la presa in carico ed avere tutte le informazioni necessarie ha predisposto un modulo di domanda di ammissione reperibile anche sul sito internet [www.santa-chiara.it](http://www.santa-chiara.it). La domanda serve anche per la formazione e la gestione della lista di attesa.

Sarà cura di Santa Chiara informare l'ospite o i familiari sulle modalità e i tempi di inserimento.

La struttura adempie agli obblighi informativi richiesti dalla normativa in materia con l'Azienda USL di riferimento e aggiorna 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 della retta mensile
- Comunicazione tramite Whatsapp, email e sito [www.santa-chiara.it](http://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 dell'ospite e dall'infermiere.

## ACCESSO DEI VISITATORI

L'accesso dei visitatori è consentito dalle 10 alle 12 e dalle 15 alle 18,30. L'orario può essere ridotto in tutta o parte della struttura per esigenze di carattere sanitario. Diverse modalità di accesso devono essere concordate con la Direzione.

Per la massima tutela degli Ospiti e del personale della RSA, ai visitatori è richiesto il rispetto delle seguenti regole:

- Appena fatto ingresso nel nucleo, presentarsi agli OSS.
- Durante la visita restare con l'Ospite nella sua camera o nell'area comune in cui si trova. Non entrare in altre camere o locali né girovagare nei corridoi della RSA.
- Attenersi sempre alle indicazioni fornite dal personale della RSA. Attendere fuori dalla camera se il personale invita ad uscire.
- Avvisare gli OSS dell'intenzione di accompagnare l'Ospite fuori dal nucleo, in giardino o in altri locali della RSA.
- Non effettuare di propria iniziativa interventi di competenza del personale della RSA (movimentazioni, cambi di pannoloni, somministrazioni di cibo o farmaci ecc.).
- L'assistenza durante i pasti è consentita solo se autorizzata dal Direttore dopo che l'Équipe Multidisciplinare ne ha valutata l'effettiva necessità. L'autorizzazione è temporanea e rivedibile.
- Non somministrare o consegnare agli Ospiti alimenti di produzione casalinga. Gli alimenti confezionati o di produzione artigianale (questi ultimi con lo scontrino di acquisto) devono essere consegnati agli OSS, che li somministreranno all'Ospite se compatibili con l'eventuale dieta personale prescritta dal Medico.
- Nel caso di Ospiti soggetti a misure di isolamento per rischio infettivo le visite potranno essere sospese o consentite con restrizioni.
- Non effettuare fotografie, riprese video, registrazioni audio senza l'autorizzazione della Direzione.


## **MODALITÀ E PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**

La Direzione è a disposizione per ricevere 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. Il reclamo deve essere consegnato al Direttore dell'APSP Santa Chiara. È possibile inoltrare il reclamo anche tramite email all'indirizzo [direttore@santa-chiara.it](mailto:direttore@santa-chiara.it). Al reclamo viene fornita risposta scritta entro 8 giorni dal ricevimento.

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.

## COME CONTATTARCI

 **Tel. 0588 86090**  
 **Fax 0588 86984**  
 **www.santa-chiara.it**

Servizio	n. tel. interno	e-mail
 <b>Accettazione e informazioni</b>	<b>342</b>	<b>info@santa-chiara.it</b>
Segreteria rette	305	info@santa-chiara.it
Coordinatrice	319	coordinatrice@santa-chiara.it
Infermieri	341	infermieri@santa-chiara.it
Educatrice professionale	307	educatrice@santa-chiara.it
Fisioterapisti	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	
Risorse umane, coord. servizi, acquisti	304	personale@santa-chiara.it
Contabilità	306	amministrazione@santa-chiara.it
Direttore	300	direttore@santa-chiara.it
Presidente		presidente@santa-chiara.it



**SANTA CHIARA Azienda pubblica di servizi alla persona**  
 Borgo Santo Stefano, 153 - 56048 Volterra (PI)  
 C.F. 92002550504 - P.IVA 01770380507 - Codice Destinatario T04ZHR3  
 Tel. +39 0588 86090 - Fax +39 0588 86984 - www.santa-chiara.it