**ISTITUTO DELLE SUORE DI CARITA' DI SANTA MARIA**
**CASA DI RIPOSO RESIDENZA SANTA MARIA**
**COMUNITA' ALLOGGIO "MADONNA DEL BUON CONSIGLIO"**
**Viale Marco Polo n. 3 – 09045 Quartu Sant'Elena (CA)**

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## LA COMUNITÀ ALLOGGIO "MADONNA DEL BUON CONSIGLIO":

- **è una struttura residenziale** destinata ad accogliere persone ultrasessantacinquenni di sesso femminile, autosufficienti. Fornisce ospitalità ed assistenza mediante assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere fisico e cognitivo dell'anziana ospitata. Offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane. Offre stimoli e possibilità di mantenimento e riattivazioni delle capacità psico-fisiche dell'ospite mediante attività occupazionali e ricreative-culturali.
- **è di proprietà e gestita** senza scopo di lucro dall'Ente Religioso "Congregazione delle Suore di Carità di Santa Maria" con sede generalizia in Torino, Via Curtatone n. 17; come tale vuole offrire alle persone della terza età in precarie condizioni di salute un luogo di ristoro fisico, mentale e spirituale in un clima familiare di fraternità intendendo operare in favore delle Ospiti secondo i valori cristiani nel massimo rispetto della persona. In tale ottica la Direzione si impegna a rendere sereno il soggiorno delle Ospiti creando un ambiente di vita lieto, confortevole, ricco di quel calore umano tipico di una vera famiglia. A tale scopo la Direzione della Casa di Riposo è sempre affidata ad una suora dell'Istituto che presta la sua opera in qualità di procuratrice pro-tempore della legale rappresentante;
- **è ubicata** in Quartu Sant'Elena (CA), Viale Marco Polo n. 3, luogo facilmente raggiungibile con l'uso di mezzi sia pubblici che privati. Gli spazi interni della struttura sono razionali, confortevoli, luminosi e facilmente accessibili e fruibili anche da persone diversamente abili. Le camere si sviluppano tutte al piano primo, mentre gli ambienti comunitari occupano parte del piano primo e parte del piano rialzato della struttura. Le camere destinate alla comunità alloggio sono 10 per una capacità ricettiva di 16 posti letto. Le pertinenze esterne della comunità alloggio consistono in due verande di notevoli dimensioni che si sviluppano lungo tutto il prospetto frontale dell'immobile ed accessibili da porte-finestre delle camere e/o da locali di uso comune; è possibile fruire del vasto giardino recintato e nottetempo sempre illuminato.
- **risponde ai requisiti** di cui al Regolamento di Attuazione dell'art. 43 delle L.R. 23/12/2005, n. 23 e nell'allegato alla Delib. G.R. n. 53/7 del 29/10/2018 e n. 10/37 del 16/03/2023.

## QUESTO È UN DOCUMENTO

di carattere informativo avente lo scopo di esporre in modo chiaro e comprensibile gli impegni assistenziali assunti dalla struttura nei confronti delle ospiti, dei loro familiari, degli operatori della struttura e di tutta la cittadinanza. Fa parte integrante di questo documento il "Regolamento Interno della Comunità Alloggio Madonna del Buon Consiglio e relativi allegati" reperibile nella sezione "**CONTATTI ED INFORMAZIONI".**

## LA CARTA DEI SERVIZI

costituisce lo strumento fondamentale per tutelare il diritto alla salute e nel contempo fornire all'utente la possibilità di esercitare un'azione di controllo sulla qualità dei servizi ed assicurare il diritto all'informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso. Essa garantisce principi fondamentali quali:

- **eguaglianza:** sono garantiti alle ospiti prestazioni e servizi senza discriminazioni di sesso, età, razza, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche;
- **continuità:** l'erogazione del servizio avviene con continuità, regolarità e senza interruzione h.24, 7 giorni su 7;
- **diritto di scelta:** alle ospiti viene assicurata la libertà di scelta nel rispetto dei valori sui quali è fondata la loro vita e di mantenere un rapporto cortese, disponibile e rispettoso nei confronti degli operatori e delle altre ospiti;

- **partecipazione:** la partecipazione delle ospiti alla vita comunitaria di concretizza nell'offrire loro la possibilità di contribuire, con proposte e suggerimenti, alle modalità con cui vengono erogati i servizi e di esprimere il loro grado di soddisfazione;
- **efficienza ed efficacia:** la Direzione si impegna ad adottare costantemente innovazioni organizzative e gestionali per un'offerta di servizi che risponda a criteri di efficienza ed efficacia.

**MODALITÀ DI AMMISSIONE:** possono essere ammesse in comunità alloggio persone di sesso femminile con età superiore a 65 anni, autosufficienti. Non possono essere accolte soggetti di patologie ritenute non compatibili con le finalità della struttura, con la tipologia dei servizi erogati e con la vita della comunità. Per essere ammessi in comunità alloggio occorre presentare apposita domanda, redatta su modulo fornito dalla Direzione. Il modulo va compilato dalla richiedente o chi per lei. La domanda di ammissione verrà messa in graduatoria in base alla data della domanda di presentazione, ma anche tenendo conto delle condizioni socio-sanitarie della richiedente. La disponibilità del posto verrà comunicata alla richiedente collocata in graduatoria mediante chiamata telefonica. La richiedente dovrà confermare l'accettazione entro 5 giorni dalla chiamata telefonica, decorsi i quali la Direzione si riterrà libera di proseguire secondo la lista di attesa. Al momento dell'ingresso il medico di base, in collaborazione con l'infermiera della struttura, sottoporrà l'ospite a visita medica. Le relative valutazioni verranno registrate sulla cartella sanitaria personale predisposta per ogni ospite. L'ospite, o chi per lei, dovrà presentare i seguenti documenti originali e in corso di validità:

1. carta di identità;
2. tessera sanitaria;
3. certificato del medico di base che attesti l'assenza o il grado di eventuali patologie fisiche o psichiche che possano influire sulla vita di relazione (quali, ad esempio non esaustivo, malattie infettive, psicosi, etilismo, dipendenze da droghe o psicofarmaci), nonché l'assenza di eventuali disturbi che necessitano di terapie di carattere ospedaliero che la struttura non è in grado di fornire o comunque di assistenza medica e infermieristica continuativa. Dal certificato medico si dovrà evincere che il tipo di patologia può essere seguita all'interno della comunità alloggio;
4. dichiarazione sostitutiva o autocertificazione sottoscritta dalla richiedente o chi per lei relativa alla capacità economica e patrimoniale circa l'impegno alla corresponsione della retta e al pagamento delle spese sanitarie e funerarie;
5. eventuale dichiarazione di impegno da parte dei familiari tenuti per legge a concorrere alle spese oppure copia protocollata della richiesta al Comune di provenienza di compartecipazione al pagamento della retta nel caso in cui il soggetto non sia in grado di provvedervi in prima persona;
6. L'ospite ha facoltà di usufruire di 30 giorni di permanenza in prova nella struttura. Se l'ospite rifiuta la permanenza definitiva è tenuta a comunicarlo prima dei 30 giorni; è comunque tenuta al pagamento della retta in proporzione ai giorni di effettiva permanenza in struttura.

**LA COMUNITÀ ALLOGGIO "MADONNA DEL BUON CONSIGLIO"** si impegna a rispettare e far rispettare i seguenti diritti delle ospiti:

- essere trattata senza discriminazioni e con rispetto e dignità;
- esprimere pareri, interessi e di vedere esaminate le proprie richieste;
- essere informata dei costi e delle spese;
- essere informata e di partecipare alle decisioni circa le cure ed i trattamenti terapeutici;
- gestire affari personali;
- non essere assoggettata a contenzione immotivata;
- rispetto della privacy personale;
- comunicare e fare amicizia con altre ospiti;
- indossare abiti personali e possedere oggetti personali;
- accollarsi la responsabilità derivante dal rifiuto di sottoporsi a trattamenti terapeutici o di assumere farmaci, con esclusione di quelli salva vita.

**LE OSPITI** sono tenute ad osservare i seguenti doveri:

- collaborare con lo staff nella raccolta di un'accurata anamnesi medica, fisica e sociale sulle proprie condizioni, così da aiutare a formulare un preciso programma terapeutico; comunicare allo staff i cambiamenti sulle condizioni di salute, così che possano essere adottate terapie adeguate;
- tenere un comportamento riguardoso verso le altre ospiti rispettandone i diritti e la libera espressione delle opinioni e dei sentimenti;
- evitare di disturbare le altre ospiti limitando al massimo i rumori, specialmente di notte; evitare, se non espressamente invitate, di accedere o sostare in altre camere;
- tenere gli spazi personali in condizioni igieniche corrette e mantenere l'ordine e conservare accuratamente l'arredamento e le attrezzature della struttura comunicando immediatamente il verificarsi di situazione a rischio di ogni genere;
- rispettare il lavoro e la professionalità dei membri dello staff evitando commenti disdicevoli, atteggiamenti ed azioni scorrette;
- adempiere ai propri obblighi finanziari nei tempi stabiliti.

**LA COMUNITÀ ALLOGGIO "MADONNA DEL BUON CONSIGLIO"** offre i seguenti servizi:

- **alberghieri:**
  - l'alloggio in camera a 1 o 2 posti letto; le stanze sono arredate con letto ortopedico e non, a seconda delle necessità dell'ospite, pulsantiera per le chiamate di emergenza, comodino, armadio, poltrona o sedia; l'ospite può portare da casa effetti personali previa preventiva autorizzazione della Direzione e può fare uso di apparecchi audiovisivi personali purché non arrechino disturbo. Si raccomanda di non portare oggetti di valore o denaro in quanto la Direzione non risponde di eventuali ammanchi;
  - gli eventuali spostamenti dell'ospite dalla sua stanza potranno avvenire senza il permesso dei familiari qualora ciò si renda necessario per assicurare la tranquillità delle altre ospiti ed anche per facilitare una più idonea prestazione dei servizi da parte del personale addetto;
  - il vitto che comprende: colazione, pranzo, merenda e cena in osservanza della "tabella dietetica" approvata dalla competente ASL; eventuali personalizzazioni potranno essere accolte solo dietro prescrizione medica; l'erogazione dei pasti avviene in sala mensa o, se necessario, in altri luoghi e modalità in base alle condizioni psico-fisiche dell'ospite;
  - la pulizia delle stanze, dei bagni e dei luoghi comuni;
  - la lavanderia ad eccezione della biancheria intima e degli indumenti personali che sono economicamente a carico dell'ospite;
- **socio-sanitari:**
  - è assicurata la presenza di una infermiera professionale e di un numero adeguato di assistenti infermiere e/o O.S.S. H.24 ed è garantito l'intervento per eventuali emergenze;
  - l'assistenza medica è assicurata dal medico di base dell'ospite;
  - i servizi riabilitativi, le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici attivati su richiesta medica e col consenso dei familiari possono essere erogati in struttura da parte di professionisti del SSN o da un libero professionista che intratterrà rapporti diretti con i familiari riguardo alla cura ed al relativo onere economico;
  - i servizi riabilitativi, le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici non eseguibili all'interno della residenza verranno effettuati presso le strutture del SSN o strutture private. Il trasporto, l'accompagnamento e l'assistenza per la fruizione di tali prestazioni saranno a carico dell'ospite;
  - qualora l'ospite venga a trovarsi nella necessità di un trasferimento urgente al pronto soccorso, la responsabile o chi per lei informerà i familiari dell'evento. Se alla valutazione del pronto soccorso dovesse seguire il ricovero in ospedale, i familiari dovranno mantenersi in contatto con la comunità alloggio per aggiornarla sulle condizioni di salute dell'ospite e la durata del ricovero. Durante il ricovero è responsabilità dei familiari provvedere ai bisogni personali della loro congiunta.
  - il servizio farmaceutico garantisce la somministrazione dei farmaci come da prescrizione medica; all'approvvigionamento dei farmaci provvede la struttura con la collaborazione dei familiari su prescrizione medica;
  - l'animazione è garantita tutti i giorni da educatrici professionali con l'intervento di altre persone o gruppi; l'animazione consiste in attività ludiche di gruppo quali ginnastica dolce, canto, lavori manuali decorativi

utilizzando diversi materiali (carta, stoffe, filati, ecc.), visione e commento di film e trasmissioni televisive, organizzazione di feste di compleanno dell'ospite e di feste comandate;
- o per le ospiti di fede cattolica è possibile partecipare in struttura alle celebrazioni liturgiche quotidiane. Per le ospiti appartenenti a religioni diverse da quella cattolica, la Direzione si impegna a reperire i rappresentanti religiosi richiesti, se presenti sul territorio;
- o in struttura prestano la loro fondamentale opera anche diverse suore che, in collaborazione ed integrazione con il personale laico, offrono supporto materiale, morale, spirituale e religioso;
- o i servizi di parrucchiere, manicure e cura della persona possono essere effettuati in struttura; le relative spese sono a carico dell'ospite;
- o in caso di decesso dell'ospite presso la struttura, la Direzione avviserà i familiari ed il medico curante o, se di notte, la guardia medica per il riscontro del decesso. Successivamente la salma verrà composta e trasferita nella camera mortuaria della struttura. La scelta del luogo del funerale, della sepoltura e dell'impresa funebre è a totale carico e responsabilità dei familiari.

**USCITE E VISITE:**

- l'ospite che intende uscire dalla struttura dovrà firmare in un apposito registro e dovrà fare rientro in orario compatibile con le regole della Comunità, entro le ore 21:00; qualora intende assentarsi per più giorni dovrà preventivamente comunicare alla Direzione il periodo di assenza per iscritto. Al rientro dovrà presentarsi al responsabile o a chi ne fa le veci per comunicare il rientro. Se sopraggiungono impedimenti per il rientro, ha il dovere di avvisare tempestivamente la Comunità;
- l'ospite è libera di ricevere visite di parenti ed amici negli orari stabiliti e nei luoghi a ciò deputati. Per situazioni particolari i visitatori potranno trattenersi in altri luoghi e oltre gli orari consentiti.

**MOTIVI DI DIMISSIONI DELL'OSPITE:** l'ospite potrà essere dimesso:

- su richiesta dell'interessata e/o chi per lei. La richiesta dovrà essere inoltrata per iscritto alla responsabile della struttura con un anticipo di almeno 15 giorni;
- d'ufficio per:
  - o condotta incompatibile con le esigenze e gli obblighi della vita comunitaria o che provochi serio disturbo, malumore o scontento alle altre ospiti e/o agli operatori della Comunità;
  - o gravi motivi disciplinari o morali;
  - o assenza ingiustificata e non comunicata superiore ai 5 giorni;
  - o perdita dei requisiti che hanno consentito l'ammissione in comunità alloggio. In tal caso l'ospite o chi per lei può inoltrare domanda di inserimento in Comunità Integrata "Madre Odile" di questa struttura seguendo la prassi indicata nella "Carta dei Servizi" della precitata Comunità Integrata "Madre Odile";
  - o mancato pagamento di almeno 2 rette mensili consecutive.

Le dimissioni sono disposte dalla responsabile della struttura e comunicate per iscritto all'ospite e/a chi per lei.

**IMPORTO E MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA MENSILE:** l'ospite dovrà versare all'Amministrazione la retta entro il giorno 5 di ogni mese. La retta mensile verrà stabilita dalla Direzione all'atto dell'accoglimento della domanda di inserimento dell'ospite in struttura tenuto conto delle condizioni socio-sanitarie e del fabbisogno assistenziale dell'ospite. È possibile versare il corrispettivo della retta tramite assegno bancario/postale intestato a "Istituto delle Suore di Carità di Santa Maria" o tramite bonifico bancario/postale su IBAN che verrà comunicato all'atto dell'accoglimento in struttura dell'ospite. Nella causale del bonifico è necessario indicare il mese al quale si riferisce il versamento della retta ed il nominativo dell'ospite. La retta mensile dà diritto a ricevere tutti i servizi di cui sopra, fatta eccezione di: farmaci non erogati dal SSN, ticket relativi ai medicinali, indagini diagnostiche, di laboratorio, ecc., trasporti, viaggi e trasferimenti fuori dalla struttura per qualsivoglia motivo, acquisto di effetti o beni personali. Qualora l'ospite e/o chi per lei si trovasse nella temporanea difficoltà di versare la retta mensile, dovrà darne tempestiva comunicazione alla Direzione della struttura per concordare eventuali soluzioni. Il mancato versamento di due rette mensili consecutive comporterà la dimissione d'ufficio dell'ospite. L'ospite è comunque tenuta al pagamento della retta fino all'ultimo giorno di permanenza in struttura.

## VOLONTARIATO

La comunità alloggio offre la più grande apertura alle iniziative di volontariato individuale ed è disponibile a collaborare con le associazioni di volontariato che facciano richiesta di prestare il loro contributo alle ospiti della struttura. Nello svolgimento della loro attività sono tenuti al rispetto della libertà, della dignità personale, dei diritti e della riservatezza delle ospiti. I volontari rispettano le regole derivanti dall'organizzazione della struttura. Chi intende prestare la propria opera di volontariato può contattarci al numero telefonico 070830063.

## GESTIONE DEI RECLAMI

Il reclamo è una forma di tutela delle ospiti e/o dei loro familiari e di contributo importante per la Direzione della struttura, al fine di utilizzarlo per modificare/migliorare il servizio offerto. L'ospite può presentare "reclamo" quando ritiene che la struttura non abbia osservato i principi fondamentali di questa Carta dei Servizi. Per agevolare le ospiti e/o altri portatori di interesse si forniscono le seguenti modalità di esposizione del "reclamo": in persona, direttamente alla Direzione della struttura; compilando l'apposito modulo reperibile in struttura; via telefono al nr. 070830063; via email a residenzas.maria@tiscali.it.

## PRIVACY

La comunità alloggio "Madonna del Buon Consiglio" applica la normativa a tutela della riservatezza e della trasparenza dei dati personali secondo quanto dettato dal nuovo Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016, entrato in vigore a partire dal 15/05/2018. Sono definiti "sensibili" i dati personali "idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni e organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute". In base a quanto disposto dalla normativa dal Codice in materia di protezione dei dati personali, la struttura garantisce il trattamento dei dati delle ospiti nel rispetto della libertà e dei diritti fondamentali con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati stessi.

## CONTATTI ED INFORMAZIONI

indirizzo: Istituto delle Suore di Carità di Santa Maria, Casa di Riposo Residenza Santa Maria, Viale Marco Polo n. 3 – 09045 Quartu Sant'Elena (CA); nr. telefono: 070830063; email: residenzas.maria@tiscali.it; pec: residenza_santa_maria_qse@pec.it; sito web: www.casadiripososantamaria.it.

Quartu Sant'Elena, 02 maggio 2025

**ISTITUTO DELLE SUORE DI CARITA' DI SANTA MARIA**
**CASA DI RIPOSO RESIDENZA SANTA MARIA**
**COMUNITA' ALLOGGIO "MADONNA DEL BUON CONSIGLIO"**
**La Responsabile procuratrice della Legale Rappresentante**
**Annarella Mereu, in religione suor Milena**