

# Residenza Sanitaria Assistenziale

*“Mons. Prof. Antonino Messina”*



**Carta dei Servizi**







*La Vita in  
Residenza Sanitaria...*

*...non anni alla vita,  
ma vita agli anni.*

**Residenza Sanitaria Assistenziale  
"Mons. Prof. Antonino Messina"  
Sant'Eufemia d'Aspromonte**

**Gentile Signora/Signore,**

desideriamo presentare la Residenza Sanitaria Assistenziale "Mons. Prof. Antonino Messina" attraverso la "Carta dei Servizi".

Questo documento è stato realizzato per permettere una prima conoscenza dei servizi offerti dalla nostra Residenza e degli impegni assunti per assicurare i più elevati livelli di qualità.

La Carta è strumento di guida nella scelta della struttura più adeguata alle sue esigenze e aspettative, consapevoli che l'ingresso di una Persona anziana in una Residenza Sanitaria, anche se determinato da una grave compromissione delle condizioni di salute e d'autonomia, costituisce un passaggio assai difficile e delicato per Lei e i suoi cari.

L'obiettivo primario è quello di coinvolgerla direttamente nella gestione della sua salute o di quella dei suoi cari, instaurando un dialogo e un confronto costante, per un servizio in continua evoluzione.

**La Direzione Generale**  
*Avv. Rossana Panarello*



## Presentazione

La Residenza Sanitaria Assistenziale “*Mons. Prof. Antonino Messina*”, di seguito denominata RSA o Residenza, è una struttura sanitaria residenziale extraospedaliera, finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale e di inserimento sociale, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche, nei confronti di soggetti non autosufficienti non più assistibili a domicilio.



La Residenza occupa un palazzo d'epoca, appartenuto nel passato ai Ruffo di Calabria e successivamente al Sacerdote Antonino Messina, ideatore della struttura insieme alla sorella Mattea.

Completamente ristrutturato nel 2001, è dotato di camere da letto attrezzate e confortevoli con annessi servizi igienici, bagni assistiti, sale ricreative, sale di lettura e d'espressione, palestra, angolo beauty, angolo caffè, terrazze attrezzate, un ampio giardino d'inverno, un giardino esterno e una cappella per il culto.

La necessità di un elevato e continuo sostegno dell'ospite viene soddisfatta con personale qualificato per l'assistenza alla persona, che assicura supporti umani e professionali ottimali, al fine di consentire a tutti i soggetti non autosufficienti di trovare un proprio equilibrio psico-fisico.

Le attività svolte pongono in primo piano la persona attraverso l'elaborazione di progetti individualizzati di assistenza (PAI), l'integrazione professionale, la multidisciplinarietà dell'intervento, con riferimento alle varie figure professionali che intervengono sul singolo caso.

Ciò si traduce in:

- *centralità della persona assistita;*
- *flessibilità operativa;*
- *stabilità dell'equipe assistenziale.*

Agli Ospiti della Residenza vengono garantiti il rispetto dei diritti, la riservatezza, il rispetto della personalità e delle propensioni individuali, anche mediante la personalizzazione degli ambienti, la valorizzazione della persona attraverso la cura dell'aspetto fisico, nonché la promozione del patrimonio culturale, sociale, politico e religioso di ciascuno.



La Residenza, è stata accreditata dall'Assessorato Regionale alla Sanità, è contrattualizzata con l'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria ed è in possesso dei certificati internazionali UNI EN ISO 9001:2008 e UNI ISO 45001 che ne attestano la conformità del sistema di gestione per la qualità.



### *Missione, visione e principi*

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Mons. Prof. Antonino Messina” si ispira ad un nuovo modello di assistenza sanitaria a misura d'uomo, capace di coniugare risultati clinici con umanità e competenza.

Il modello, che fa riferimento a valori e processi condivisi, coniuga l'appropriatezza delle cure, la personalizzazione del servizio, la competenza professionale, ambienti confortevoli, dialogo e interazione costante tra professionisti al fine di offrire risposte efficaci ad una domanda di assistenza sempre crescente.

La mission della Residenza è quella di "migliorare la qualità di vita della persona anziana fragile attraverso un percorso finalizzato al raggiungimento di un sempre maggiore benessere fisico, psichico e sociale".

L'attività della Residenza si svolge nel rispetto dei seguenti ***principi fondamentali***:

**Uguaglianza**: ogni Ospite ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta;

**Imparzialità**: i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività e di imparzialità, indipendentemente dallo stato fisico, economico, sociale, culturale, religioso e di razza;

**Continuità**: la Residenza assicura la continuità e la regolarità delle cure rientranti nell'ambito delle proprie competenze;

**Partecipazione**: la Residenza garantisce all'Ospite ed alla sua famiglia la partecipazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami e suggerimenti. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;

**Diritto di scelta**: la Residenza garantisce il diritto all'autodeterminazione e di scelta da parte dell'Ospite o del delegato in merito alle terapie proposte, all'assistenza di base, alle attività di animazione, alle attività alberghiere. Tale diritto è esercitabile sino a quando ciò non diventa una limitazione per la libertà degli altri Ospiti;

**Efficacia ed efficienza:** il servizio viene organizzato in modo da impiegare nel modo più conveniente le risorse disponibili, allo scopo di raggiungere la massima soddisfazione degli Ospiti, delle loro famiglie e la valorizzazione professionale degli operatori, adottando anche criteri di flessibilità e innovazione;

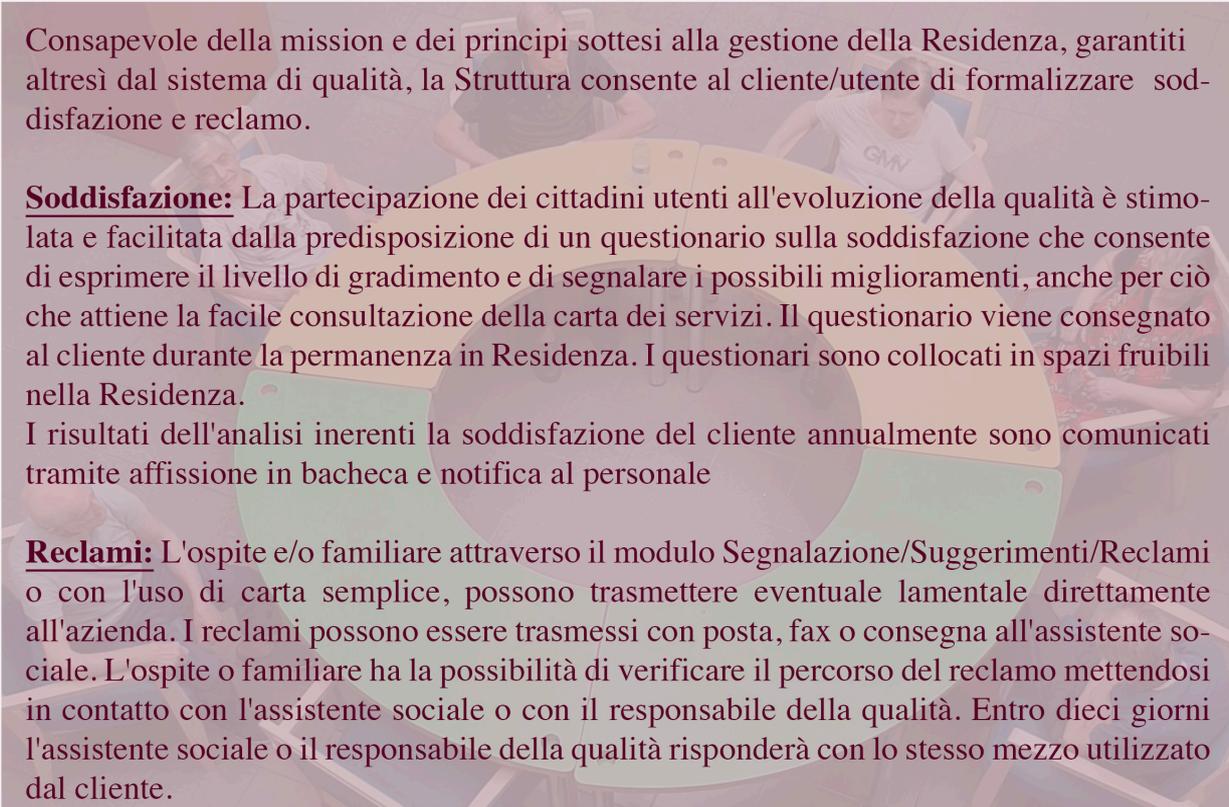
**Riservatezza:** la Residenza garantisce all'Ospite la riservatezza rispetto alle informazioni sulla sua persona. Tutto il personale operante all'interno è tenuto al rispetto del segreto professionale.



**Umanizzazione e Personalizzazione:** nell'erogazione del servizio e elaborazione del piano di assistenza l'unico punto di riferimento è la specificità di ogni singolo Paziente\ Cliente per personalizzare al massimo l'intervento di cura e assistenza .Il rispetto della Dignità della persona ,la cortesia , la disponibilità, la cura degli ambienti sono fattori qualificanti e irrinunciabili per realizzare e fare percepire la qualità del servizio

**Rischio Clinico:** nell'erogazione del servizio la struttura adotta i protocolli previsti dal MINISTERO DELLA SALUTE in relazione al rischio clinico quali per esempio PREVENZIONE DELLE CADUTE, SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI, VIOLENZA SUL PAZIENTE, ATTI DI VIOLENZA A DANNO DI OPERATORE e ogni altro evento avverso che causa MORTE O DANNO AL PAZIENTE, ecc. Il referente per la gestione del rischio clinico è il direttore sanitario.

**Tutela dei Dati Personali:** la struttura, al fine di garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza della persona, in applicazione dei diritti fondamentali, ha implementato il sistema PRIVACY secondo quanto prescritto dalle normative vigenti.



Consapevole della mission e dei principi sottesi alla gestione della Residenza, garantiti altresì dal sistema di qualità, la Struttura consente al cliente/utente di formalizzare soddisfazione e reclamo.

**Soddisfazione:** La partecipazione dei cittadini utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti, anche per ciò che attiene la facile consultazione della carta dei servizi. Il questionario viene consegnato al cliente durante la permanenza in Residenza. I questionari sono collocati in spazi fruibili nella Residenza.

I risultati dell'analisi inerenti la soddisfazione del cliente annualmente sono comunicati tramite affissione in bacheca e notifica al personale

**Reclami:** L'ospite e/o familiare attraverso il modulo Segnalazione/Suggerimenti/Reclami o con l'uso di carta semplice, possono trasmettere eventuale lamentale direttamente all'azienda. I reclami possono essere trasmessi con posta, fax o consegna all'assistente sociale. L'ospite o familiare ha la possibilità di verificare il percorso del reclamo mettendosi in contatto con l'assistente sociale o con il responsabile della qualità. Entro dieci giorni l'assistente sociale o il responsabile della qualità risponderà con lo stesso mezzo utilizzato dal cliente.

## *La nostra Équipe*

L'équipe della RSA “Mons. Prof. Antonino Messina” è composta da figure professionali altamente specializzate. Il coordinamento ed il lavoro di squadra sono a fondamento di ogni attività.

**Direzione Generale:** direttore aziendale, direttore amministrativo, direttore sanitario.

**Personale medico:** direttore sanitario, medico responsabile interno, medici specialisti consulenti esterni.

**Personale non medico:** psicologo, tecnico della riabilitazione, tecnico di rete sociale, educatori professionali, infermieri, operatori socio-sanitari, ausiliari e addetti ai servizi.

Gli strumenti adottati per l'analisi dei risultati ottenuti, rispetto alla mission, sono quelli previsti dal Sistema di Qualità Interno. A tal fine la RSA ha adottato protocolli e procedure operative attraverso la cui implementazione promuove la comunicazione interna, l'integrazione socio-sanitaria, la progettualità personalizzata, la pianificazione degli interventi, la verifica di efficacia ed efficienza.



## *Servizi offerti a attività garantite*

Agli Ospiti della Residenza, in sintonia e nei limiti di quanto previsto dalla normativa regionale e nazionale, viene offerta la seguente tipologia di servizi:

### Assistenza medica

Tutti gli Ospiti si avvalgono delle prestazioni sanitarie interne erogate secondo quanto previsto dalle normative vigenti, nonché di quelle ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Nazionale.

La Residenza è dotata di un medico responsabile, di un direttore sanitario e di un geriatra, nonché si avvale anche di altri medici specialisti esterni se necessario. Il medico responsabile seguirà la situazione clinica del paziente. L'Ospite è tenuto ad indicare, prima dell'ingresso nella RSA, il nominativo del medico di base convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale delle cui prestazioni intende avvalersi.

Nella stessa occasione può indicare il nominativo di un ulteriore sanitario di fiducia.

Nel momento dell'ingresso l'Equipe socio-sanitaria, diretta dal medico responsabile, elaborerà un PAI



(Piano Assistenziale Individualizzato) integrato, che verrà illustrato al familiare dell'Ospite e/o Ospite per realizzare l'obiettivo del coinvolgimento al percorso assistenziale intrapreso.

In caso di affezione che richieda appropriata assistenza o cure mediche intensive e specialistiche, ad insindacabile giudizio del medico responsabile interno, l'Ospite è avviato nel luogo di cura appropriato o al pronto soccorso competente per il territorio in caso di urgenza.

Assistenza infermieristica

Durante il soggiorno l'Ospite godrà di un'adeguata assistenza infermieristica (h 24).

Il personale infermieristico assicura attraverso la pianificazione dell'assistenza personalizzata le seguenti funzioni:

- tenuta dei farmaci ed ausili medico-chirurgici;
- costante e diretto rapporto con il medico responsabile facilitandone anche i rapporti con i medici specialistici;
- collaborazione con il personale di assistenza di base e riabilitazione.



## Assistenza alla persona

È erogata h 24 da operatori qualificati che assicurano:

- aiuto in tutte le attività quotidiane della persona;
- riordino dei letti;
- cambio della biancheria degli Ospiti;
- interventi per il mantenimento delle autonomie degli Ospiti;
- partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della Residenza compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

## Servizio riabilitativo

È missione del servizio riabilitativo della Residenza il mantenimento o il recupero delle capacità motorie, cognitive e di orientamento dell'utente, che si realizza mediante:

- l'individuazione e l'attuazione degli interventi riabilitativi appropriati in riferimento alle diagnosi effettuate dal medico;
- l'elaborazione di programmi multidisciplinari di riabilitazione individuali e collettivi;





- lo svolgimento di attività di supporto, consulenza e formazione del personale addetto all'assistenza al fine di garantire continuità al recupero ed al mantenimento delle capacità motorie degli utenti;
- la collaborazione nell'attività di individuazione e fornitura di presidi, attrezzature, ortesi e protesi necessari alla riabilitazione degli utenti;
- la responsabilità nel garantire la corretta e costante applicazione delle procedure di mobilitazione e corretto posizionamento degli utenti.

### **Attività di animazione**

L'animazione riveste un ruolo centrale nella Residenza. I presupposti ispiratori di fondo e qualificanti, di umanizzazione dell'assistenza, fanno riferimento all'animazione come componente indispensabile e irrinunciabile del "lavoro di cura", perché unica in grado di proporre una "pratica del tempo" che non sia solamente attesa del compimento del proprio destino, ma continuità e senso del vivere.

Per fare questo, il servizio di animazione opera con impegno, affettività e soprattutto progettualità, unica strada possibile per vincere la sfida della qualità dell'assistenza degli anziani.







La Residenza a tal fine è dotata di Spazi Multisensoriali quali Bagno Snoezelen, Snoezelen Room, terrazzo attrezzato per ortoterapia, lettino per terapia multisensoriale e sviluppa e ricerca programmi innovativi di supporto alla fragilità.

Nell'ambito del servizio di animazione, il lavoro degli educatori professionali, oltre allo svolgimento delle attività previste dal programma, consiste soprattutto nel mantenere e sviluppare rapporti quotidiani con gli Ospiti e a favorire la socializzazione tra di loro. Durante l'anno vengono organizzati eventi ai quali potranno partecipare anche i familiari.

### **Attività sociale**

L'attività sociale è assicurata dall'assistente sociale il quale cura i rapporti di collegamento con l'ambiente socio-familiare di appartenenza dell'Ospite oltre che con eventuali strutture sociali e/o sanitarie esterne.

### **Assistenza psicologica**

A disposizione degli utenti è disponibile anche un servizio di assistenza psicologica che prevede la consulenza da parte di tale figura professionale, attraverso una valutazione neuropsicologica, con la elaborazione di test specifici, con l'utilizzo di colloqui di sostegno o percorsi di psicoterapia ed attraverso la conduzione di incontri di gruppo

### **Servizi di lavanderia capi personali**

È assicurato il servizio di lavanderia per gli indumenti personali a spese dell'Ospite.



### Servizio di ristorazione

Si garantisce un trattamento di pensione completa che consiste, a orari stabiliti dalla direzione, nella somministrazione di:

- prima colazione
- pranzo
- spuntino pomeridiano
- cena
- programma di idratazione

### Attività religiosa

E' garantita assistenza spirituale agli Ospiti nel rispetto delle proprie inclinazioni religiose.

Gli ospiti, accompagnati dagli educatori o dagli operatori, possono usufruire della cappella interna alla struttura per raccogliersi in preghiera e, data l'ubicazione della struttura, di fronte la Chiesa di S. Eufemia V.M., (metri 3) possono essere accompagnati per assistere alle funzioni nella Chiesa.



## Ulteriori servizi

La RSA completa il ventaglio dei servizi offerti con servizi di dietologia, farmacia, podologia, parrucchiere, trasporto (pulmino, auto, ambulanza), nonché servizi di assistenza domiciliare personalizzati per facilitare l'ingresso in Residenza o il ritorno a casa (Percorso Assistito Verso la Residenza, Ingresso Dolce, e dalla Residenza verso casa, Ritorno Dolce) nell'ottica del principio della continuità assistenziale.



## Come si accede

La domanda per l'ammissione in Residenza Sanitaria deve essere redatta secondo quanto richiesto dalla normativa regionale. L'ufficio relazioni con il pubblico della Residenza darà informazioni, fornendo opportuni modelli e illustrando l'iter burocratico da espletare per l'ammissione in graduatoria, di assoluta competenza dell'ASP di Reggio Calabria. L'ammissione avviene tramite MMG (medico di medicina generale) e valutazione da parte dell'UVM (unità valutativa multidimensionale) dell'azienda Sanitaria di appartenenza. L'accesso può avvenire anche tramite una struttura ospedaliera (dimissione protetta).

## Documentazione per il ricovero

1. autorizzazione al ricovero rilasciata dall'ASP;
2. documento personale di riconoscimento munito di fotografia;
3. codice fiscale;
4. tessera sanitaria o altro documento equivalente;
5. documento di esenzione ticket dalla spesa sanitaria (se in possesso);
6. certificato medico da cui risulti che non vi sono malattie infettive acute;
7. cartelle cliniche dei precedenti ricoveri in strutture sanitarie e documentazione medica disponibile.

Detti documenti devono rimanere presso la RSA per tutta la durata del ricovero, e rimangono comunque sempre a disposizione dell'Ospite o del delegato.

I ricoveri verranno concordati con l'Azienda Sanitaria preferibilmente nella mattinata dopo le ore 10:30 per consentire a tutti lo svolgimento delle proprie attività.



## Accettazioni della vita comunitaria e retta giornaliera

Prima dell'ingresso l'Ospite ed il familiare (o delegato) è tenuto a prendere visione della Residenza e delle norme di vita comunitaria, attraverso la consegna e l'illustrazione del "regolamento Interno", che costituisce parte integrante della presente carta dei servizi ed a stipulare il patto di assistenza. Al momento dell'ingresso, all'Ospite viene assegnata una camera, che potrà personalizzare. Tuttavia qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano può essere disposto il trasferimento in altra camera.

L'Ospite o il delegato è tenuto al pagamento della retta giornaliera, stabilita nel provvedimento di ricovero emesso dall'Azienda Sanitaria, con versamento mensile. La Retta, che verrà aggiornata annualmente con effetto dal mese di gennaio di ogni anno, dovrà essere pagata anticipatamente entro i primi cinque giorni di ogni mese, tramite versamento su conto corrente bancario o assegno, per il quale verrà rilasciata ricevuta e successivamente fatta recapitare fattura.

L'amministrazione si impegna a rimborsare la parte di retta non goduta per eventuale ricovero ospedaliero, decesso o dimissioni anticipate.



## Orario di visita e rapporti con i familiari

L'orario di visita è possibile tutti i giorni. Feriali dalle ore 16.00 alle ore 18.00 Festivi dalle ore 11.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.30.

L'orario di visita va osservato per rispettare e garantire serenità all'espletamento delle attività giornaliere. Durante la visita verrà garantita la privacy attraverso appositi spazi.

La famiglia può richiedere preventivamente di pranzare o cenare con il proprio parente, inoltre la Residenza mette a disposizione una pertinenza per eventuali soggiorni dei familiari. L'Ospite potrà ricevere telefonate ed è attivo un servizio di video-chiamata.

La Residenza per favorire l'orientamento dei pazienti, dei familiari e di quanti accedono è dotata di indicazioni ben visibili all'interno della struttura.

La presente carta dei servizi è pubblicata sul sito ufficiale della struttura e presente nei punti di accesso e diffusa secondo il piano annuale di comunicazione; è soggetto a riesame e aggiornamento ogni anno.

REV. 1/ 2023





*Le Residenze per Anziani sono i luoghi per l' "Anziano Fragile" che non può più rimanere nella sua casa a causa della sua fragilità...sono luoghi dove si ..... creano le condizioni affinché in un ambiente architettonicamente dolce ed adeguatamente attrezzato, la persona anziana possa essere accompagnata nelle ore della giornata, curata per i suoi problemi di salute, aiutata a ritrovare spazi di libertà.....*

*Le Residenze Sanitarie sono "Contenitori di Cristallo", dove la cura della fragilità permette alla bellezza del cristallo di non infrangersi .....*

*Marco Trabucchi*

*Prof. Ordinario di Neuropsicofarmacologia della II<sup>a</sup> Università di Roma "Tor Vergata"*





*...non cercavo solo una casa, ma un posto dove,  
nonostante le mie fragilità, Vivere ancora...*

**Residenza Sanitaria Assistenziale  
“Mons. Prof. Antonino Messina”**

Via Silvio Pellico, 1  
89027 Sant'Eufemia d'Aspromonte (RC)

Società Gestore: **ANTONINO SRL**  
Partita Iva: 02084990809

Telefono: 0966 967108 Fax 0966 960169  
[www.rsamonsignormessina.it](http://www.rsamonsignormessina.it)  
[rsa.antonino@alice.it](mailto:rsa.antonino@alice.it)

seguidi su | **facebook**

**Antonino Messina RSA**

