

Residenza Sanitaria Assistenziale

Madonna delle Grazie

T.E.A.R. S.r.l. Via Farnete, 5 - 03037 Pontecorvo (FR) - Tel. 0776.760789, Fax 0776.772057

MEDICO RESPONSABILE Dr. M. PROIETTI

SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ CONFORME ALLA NORMA INTERNAZIONALE UNI EN ISO 9001

“RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE”

R.S.A

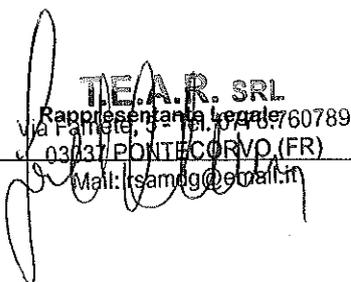
Struttura di assistenza residenziale a persone non autosufficienti, anche anziane – RSA di complessivi 90 posti residenza
(DCA n. U00315 del 5.7.2013 – DCA n. U00060 del 20.02.2019)

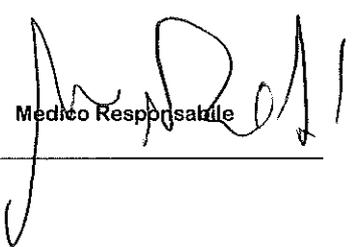
*

CARTA DEI SERVIZI REGOLAMENTO INTERNO

*

INFORMAZIONI UTILI INDICATORI DI QUALITÀ’


T.E.A.R. S.R.L.
Rappresentanza legale
Via Farnete, 5 - 03037 Pontecorvo (FR)
Tel. 0776.760789
Mail: rsamd@tmail.it


Medico Responsabile

T.E.A.R. S.r.l.
Via Farnete, 5 03037 Pontecorvo, FR (Italia)
0039 077 6760789 | info@rsamd.it
P.I. 01882210600 Sede Legale: Via Farnete, 5 – 03037 PONTECORVO (FR)



SOMMARIO

4

SEZIONE PRIMA	6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	6
1. Introduzione.....	6
2. Descrizione della struttura e mezzi di collegamento	6
3. Presentazione del contesto	7
4.Principi Fondamentali	8
4.1. Principi fondamentali di assistenza	8
5. Carta dei Diritti del Paziente e dell'Anziano	9
5.1. Carta dei Diritti del Paziente	9
5.2. Carta dei Diritti dell'Anziano	10
5.3 Funzioni fondamentali	10
SEZIONE SECONDA	11
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI EROGATI	11
1. Il Modello Organizzativo	11
2. Risorse umane	12
3. Prestazioni ed assistenza sanitaria erogate.....	12
4. Attività alberghiera e Servizi di supporto.....	14
5. Inserimento: modalità ed informazioni generali.....	17
6. Orari e modalità di accesso	18
7. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti ed i familiari.....	19
8. Permessi per le uscite e trasferimenti.....	19
9. Regolamento Interno.....	20
SEZIONE TERZA	21
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	21
1. Fattori e standard di qualità	21
SEZIONE QUARTA	21
MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA	21



1. Reclami	22
2. Comitato di Partecipazione	22
2. Associazioni di tutela	22
3. Soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari.....	23



BENVENUTO ALL'OSPITE

Gentile Ospite,

*La ringraziamo di aver scelto **R.S.A. Madonna Delle Grazie**,*

e ci auguriamo che il Suo soggiorno tra noi possa essere il più possibile sereno e confortevole, da parte nostra Le assicuriamo che ci sarà impegno e disponibilità, affinché questo obiettivo venga raggiunto.

La invitiamo pertanto, a prendere conoscenza di alcune notizie utili per la sua permanenza, tramite questa CARTA dei SERVIZI, rivolta al reparto della Residenza Sanitaria Assistenziale, sarà un valido strumento per la tutela dei Suoi diritti, comprendendo come anche Lei, possa facilitare il lavoro del personale operante e a noi darci la possibilità di migliorarne l'efficienza.

*Si tratta di un documento che **Le permetterà** di conoscere meglio la nostra struttura in quanto vengono illustrati i vari aspetti della nostra comunità con i servizi offerti e gli obiettivi che proponiamo, per rispondere in modo appropriato ai bisogni e alle aspettative degli ospiti ricoverati.*

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti alla segreteria e che trova anche in allegato a questo documento.

Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.

Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi alla Direzione Amministrativa, mentre per qualsiasi altra necessità o informazione può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Nell'augurarle una piacevole permanenza, La salutiamo cordialmente

La Direzione della R.S.A. Madonna Delle Grazie



La R.S.A. Madonna Delle Grazie,

tramite la Carta dei Servizi, mette a disposizione dell'ospite e dei suoi familiari un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

La Direzione della **R.S.A. Madonna Delle Grazie**, attraverso la Carta dei Servizi, intende dare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri ospiti:

- ▷ le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi erogati;
- ▷ le modalità con le quali si assicura la tutela dell'ospite;
- ▷ le modalità di verifica degli impegni assunti dalla nostra struttura..

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi, che il personale della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** è in grado di offrire, ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

Tutto il personale lavora per garantire che le proprie attività siano in sintonia con le esigenze dell'ospite, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base a suggerimenti e consigli del singolo ospite.

La Carta dei Servizi deve essere, quindi, interpretata in chiave dinamica, la Direzione della **R.S.A. Madonna Delle Grazie**. si impegna ad aggiornarla annualmente.



SEZIONE PRIMA

Presentazione della Struttura

1. Introduzione

Ben consapevoli delle esigenze degli ospiti e dei loro familiari, fra gli obiettivi dichiarati che la **R.S.A. Madonna Delle Grazie** intende perseguire nell'offrire i propri servizi nel campo della residenzialità assistita ci sono:

- ▷ la promozione di una cultura della qualità della vita, che si traduce in una valorizzazione continua delle capacità residue della persona;
- ▷ il riconoscimento del diritto personale, il diritto all'autonomia e al rispetto delle proprie scelte, alle relazioni familiari e sociali, al gusto di vivere.

2. Descrizione della struttura e mezzi di collegamento

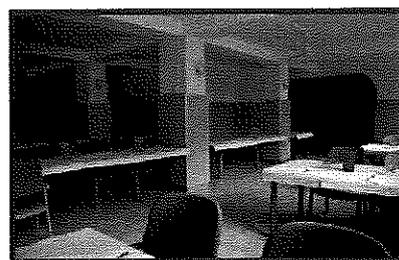
La **R.S.A. Madonna Delle Grazie** è ubicata in Pontecorvo, Via Farnete, 5 - 03037 e consta di 90 pp.II. accreditati definitivamente con DCA n. U00315 del 5.7.2013 – DCA n. U00060 del 20/02/2019, così articolati:

- n. 30 p.r. - Liv. Ass. Mantenimento A (ex alto livello assistenziale);
- n. 60 p.r. - Liv. Ass. Mantenimento B (ex medio livello assistenziale).

La struttura si sviluppa quattro piani fuori terra ed è circondata da un ampio giardino.

Il piano terra è composto da i seguenti locali:

- Cucina e i vari locali di servizio
- Camera mortuaria
- Spogliatoi
- Deposito



Il piano primo è destinato ad ospitare i seguenti locali:

- Uffici amministrativi
- Palestra
- Soggiorno
- Sala colloquio TV B1
- Sala colloquio TV B3
- Ambulatorio Medico Responsabile
- Servizi alla persona



Il piano secondo

- Nucleo B1 (20 pp.II)
- Nucleo B2 (20 pp.II)

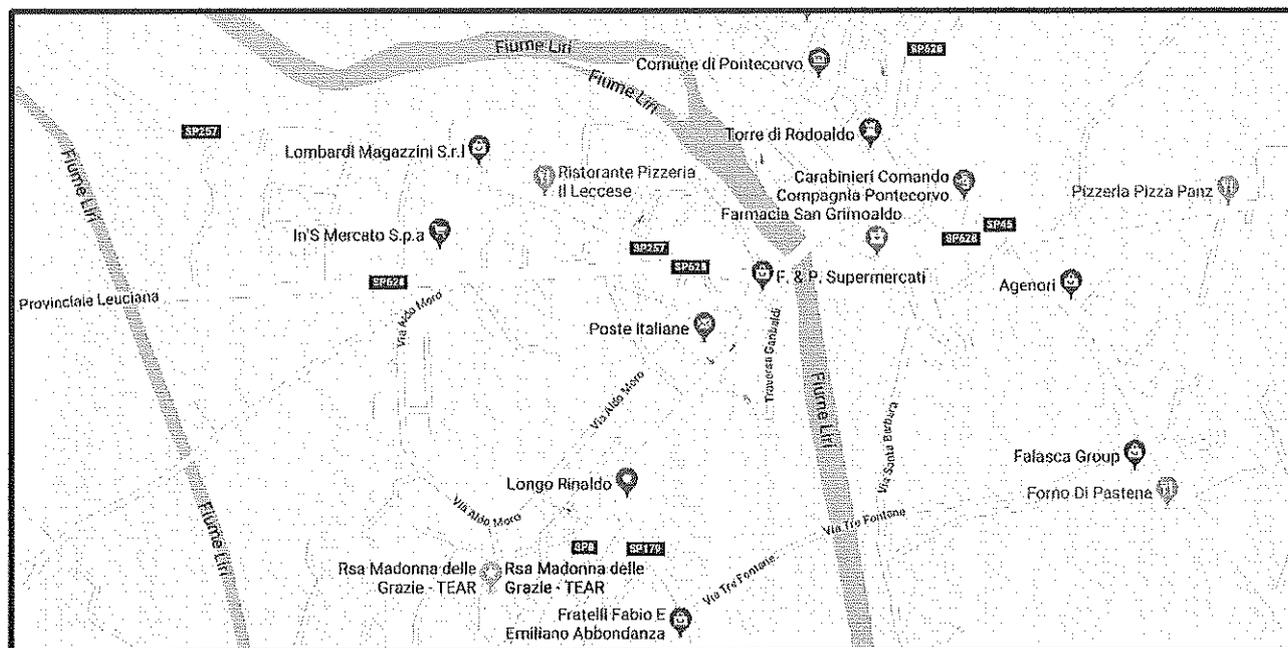


- Nucleo B3 (5 pp.II)
- Due infermerie
- Un soggiorno TV
- 2 angoli cottura
- Depositi

Il piano terzo sono costituiti dai seguenti locali:

- 3 Infermerie
- Nucleo B3 (15 pp.II)
- Nucleo A1 (18 pp.II)
- Nucleo B2 (12 pp.II)
- 2 soggiorni TV
- 3 angoli cottura
- Depositi

MAPPA



3. Presentazione del contesto

La **R.S.A. Madonna Delle Grazie**, svolge attività sanitaria in rapporto di accreditamento istituzionale con la Regione Lazio attraverso l'A.S.L. di Frosinone competente per territorio.

L'organizzazione della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** è tale da assicurare il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose.

Al fine di garantire la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione è consentito ai pazienti ed agli ospiti, compatibilmente con le condizioni psico-fisiche, la libertà di movimento anche all'e-



sterno della struttura, previa autorizzazione del medico responsabile, è raccomandabile infatti la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al piano di recupero degli ospiti.

4. Principi Fondamentali

L'erogazione dei servizi offerti dalla **R.S.A. Madonna Delle Grazie** viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

4.1. Principi fondamentali di assistenza

Eguaglianza

La **R.S.A. Madonna Delle Grazie** si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica etc.).

Il personale della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** prende in considerazione l'individuo come "persona", cui offrire l'assistenza necessaria, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

Imparzialità

Tutti gli operatori della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Ospiti.

Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

Umanità

L'attenzione centrale degli operatori della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli Ospiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

Partecipazione

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dalla **R.S.A. Madonna Delle Grazie** è garantita all'ospite o suo familiare sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino.

La Direzione della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** si impegna a dare tempestivo riscontro agli ospiti e/o famigliari circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Efficacia ed efficienza

Presso la **R.S.A. Madonna Delle Grazie** il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti, al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli Ospiti / famigliari, sia di gratificazione del personale.

La Direzione della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.



5. Carta dei Diritti del Paziente e dell'Anziano

La Direzione della **R.S.A. Madonna Delle Grazie**, nel sottoscrivere la Convenzione con la ASL di Latina si è impegnata ad adottare la:

“Carta dei Diritti del Paziente (OSPITE per la RSA)” e la “Carta dei Diritti dell’Anziano”
di seguito riportate in sintesi.

5.1. Carta dei Diritti del Paziente

Diritto alla vita

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione etc.).

Diritto di cura ed assistenza

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall’ambiente circostante.

Diritto di prevenzione

Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto

Ogni persona deve essere ascoltata e le richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto di accettazione

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

Diritto alla critica

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.



Diritto al rispetto e al pudore

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di riservatezza

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge in materia di privacy.

Diritto di pensiero e di religione

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

5.2. Carta dei Diritti dell'Anziano

Gli anziani costituiscono un patrimonio di valore inestimabile per la società, perché in essi si identifica la memoria storica e culturale di una popolazione.

La salvaguardia dell'anziano e in particolare dell'anziano non autosufficiente hanno condotto alla redazione della Carta dei Diritti come tutela della sua condizione di soggetto "debole":

- ▷ Diritto alla vita e alla identità personale inteso come rispetto globale del suo vissuto delle sue esigenze e aspirazioni
- ▷ Diritto a ricevere un trattamento che, per metodi di accoglienza e livello di prestazione, sia rispettoso della libertà e della dignità della persona ed adeguato alle esigenze sanitarie del caso.
- ▷ Diritto di ottenere dal Medico Responsabile e/o dal suo Medico di base informazioni chiare e complete sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie nel rispetto della deontologia medica.
- ▷ Diritto all'individuazione del personale medico, non medico, di volontariato mediante i cartellini di identificazione con nome, cognome e qualifica.
- ▷ Diritto di rivolgere al Medico Responsabile di reparto eventuali reclami e di ottenere risposta.
- ▷ Diritto di conoscere preventivamente l'importo delle tariffe relative alle prestazioni sanitarie ed alberghiere praticate.
- ▷ Diritto di ottenere assistenza religiosa.
- ▷ Diritto di conservare la propria dignità ed il proprio valore anche quando dovesse venir meno l'autosufficienza.

5.3 Funzioni fondamentali

La Direzione della **R.S.A. Madonna Delle Grazie**, in base ai principi fondamentali di assistenza che si è data e che rispetta, garantisce agli Ospiti:

- ▷ **Informazione**
- ▷ **Accoglienza**
- ▷ **Tutela**
- ▷ **Partecipazione**



SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

Informazione

La funzione relativa all'informazione è svolta dal Medico Responsabile o suo delegato.

Questa funzione assicura all'ospite o suo familiare la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla **R.S.A.**.

Accoglienza

L'accoglienza all'interno della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** è svolta dal personale infermieristico e dagli operatori socio sanitari.

Il suddetto personale provvede nei confronti dell'utente a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della struttura 24 ore su 24.

È in grado di instaurare con l'Ospite una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni. E' in grado di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

Tutela

La funzione relativa alla Tutela dell'utente è assolta attraverso l'attività della Direzione Amministrativa che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione all'ufficio preposto per la decisione nel merito.

Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso:

- ▷ predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'Ospite;
- ▷ rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'Ospite;
- ▷ costituzione e attività del Comitato di Partecipazione;
- ▷ esame congiunto durante le riunioni del Comitato di Partecipazione delle segnalazioni e dei reclami proposti dell'utente.

1. Il Modello Organizzativo

L'attività sanitaria è affidata al Medico Responsabile che cura la redazione del programma terapeutico e provvede al suo aggiornamento periodico, in accordo con il Medico di Medicina Generale (MMG), poiché ogni ospite mantiene il proprio medico di base.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso la **R.S.A. Madonna Delle Grazie**:

- ▷ Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini famigliari e non a quelle ospedaliere.
- ▷ Presenza, per ciascun ospite, di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata dal medico.



- ▷ Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite.
- ▷ Modalità di lavoro in équipe.
- ▷ Presenza di protocolli operativi.
- ▷ Presenza di una Carta dei Servizi aggiornata annualmente.

2. Risorse umane

L'organico della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** prevede le seguenti figure fondamentali:

- ▷ Medico Responsabile - Dr. Vincenzo Vozzolo - laureato in Medicina e Chirurgia, specializzato in Geriatria e iscritto all'albo dei Medici Chirurghi con n. _____ dal _____.
- ▷ Direttore Amministrativo
- ▷ 2 IDR
- ▷ Nutrizionista
- ▷ Psicologo
- ▷ Assistente sociale
- ▷ Infermieri professionali
- ▷ O.S.S.
- ▷ Terapisti della riabilitazione
- ▷ Educatori professionali
- ▷ Animatrice
- ▷ Estetista

Il personale presente ed operante nella Residenza Sanitaria Assistenziale corrisponde per numero e qualifica agli standard regionali.

3. Prestazioni ed assistenza sanitaria erogate

La **R.S.A. Madonna Delle Grazie** offre i seguenti servizi:

PRESTAZIONI SANITARIE

E' garantita la presenza del Medico Responsabile per 6 giorni la settimana, coadiuvato da un altro Medico, con responsabilità dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psico-fisiche di tutti gli ospiti.

E' garantita a tutti gli ospiti l'assistenza medica tramite medici di base per tutte le prestazioni previste dal SSN tramite accessi programmati all'interno della struttura.

E' garantita l'assistenza farmaceutica tramite approvvigionamento da una farmacia esterna per l'acquisto di farmaci, ausili e gas medicali.

Secondo le individuali necessità, sono presenti servizi infermieristici giorno e notte nonché servizi riabilitativa, terapia fisica e kinesiterapia.



Eventuali accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche necessarie all'ospite, vengono garantite secondo le normative ASL e del SSN vigenti, attraverso i servizi distrettuali aziendali.

Per ogni ospite viene inoltre assicurata:

- La stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato corrispondente ai problemi/bisogni dell'ospite;
- L'istituzione di una cartella clinica personale contenente tutte le informazioni sanitarie e sociali necessarie per la continuità assistenziale, periodicamente aggiornata;
- Consulenza e controllo dietologico;
- Consulenza Psicologica.

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

- Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera
- Assistenza nella vestizione
- Assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione)
- Assistenza all'alimentazione
- Cambio pannoloni

E' inoltre presente un locale destinato alle cure estetiche (parrucchiere e manicure/pedicure) con la presenza giornaliera di un'assistente estetista.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza medico-sanitaria è assicurata dal Medico Responsabile e dai Medici di Medicina Generale, mentre di notte, in caso di necessità, viene chiamato il servizio di guardia medica territoriale. In caso di emergenza viene attivato il servizio del 118.

Il compito dell'equipe medica è quello di vigilare sullo stato di salute degli anziani e provvedere alle necessarie cure in collaborazione con il personale infermieristico.

SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'attività infermieristica è garantita tutti i giorni, nell'arco delle 24 ore. L'infermiere si occupa della preparazione e somministrazione delle terapie, dietro prescrizione medica, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento e il recupero della salute, provvede insieme agli ausiliari alla somministrazione dei pasti, sovrintende il lavoro dei suoi collaboratori, compie tutti gli interventi necessari al benessere dell'ospite, di notte prevede al cambio pannoloni.

SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE DI BASE

Gli ausiliari (OSS, OTA), provvedono ai bisogni di base dell'anziano, con attività atte a mantenere lo stato di salute e il benessere psico-fisico della persona: igiene, mobilizzazione quotidiana, distribuzione e somministrazione dei pasti, sistemazione e mantenimento igienico dell'ambiente. Offrono, inoltre, collaborazione durante le attività utili a favorire la socializzazione tra clienti e svolgono interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona, oltre a interventi assistenziali volti a valorizzare le risorse residue della persona anziana.



SERVIZIO DI TERAPIA OCCUPAZIONALE

Il servizio di terapia occupazionale riveste una grande importanza nella vita della RSA per migliorare significativamente la qualità del tempo, mantenendo e stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse residue dell'anziano.

SERVIZIO DI TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE

Nella struttura è presente la figura del terapeuta della riabilitazione che collabora stabilmente con gli operatori addetti all'assistenza. Il servizio viene offerto sia in palestra sia presso il letto del paziente, secondo le esigenze specifiche di ognuno.

Il servizio organizza attività individuali e di gruppo che mirano al recupero delle capacità cognitive e delle attività della vita quotidiana. Per ogni anziano vengono valutati gli obiettivi da raggiungere, gli interventi effettuati e i risultati ottenuti. Oltre che nella palestra, ampia e attrezzata, l'attività, quando possibile, viene svolta all'aria aperta nell'ampio giardino verde.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

L'attività di supporto sociale è garantita dalla presenza dell'assistente sociale, che si occupa dei rapporti tra i familiari o l'ente inviante/ i comuni e la RSA, proponendosi come punto di raccordo fra quanto accade all'interno della struttura e quel che avviene all'esterno della stessa.

4. Attività alberghiera e Servizi di supporto

La **R.S.A. Madonna Delle Grazie** offre i seguenti servizi di tipo alberghiero: portineria, ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria.

SERVIZI DI ANIMAZIONE

All'interno della RSA viene svolta regolarmente attività di animazione, occupazionale e ricreativa. Quotidianamente vengono proposte attività di gruppo e percorsi individuali, finalizzati ad elevare la vita degli ospiti; vengono, inoltre, organizzate feste con il coinvolgimento dei familiari.

A tutti gli ospiti è, inoltre, garantita un'adeguata assistenza spirituale e religiosa grazie all'intervento del cappellano e di gruppi di preghiera volontari.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

L'ufficio amministrativo, aperto dalle ore 8,30 alle ore 18,00, predispone, all'inizio di ogni mese, idonea fattura relativa alla quota della retta di degenza e a carico dell'ospite con la somma dovuta per il mese corrente e al rimborso delle spese anticipate nel mese precedente.

Il pagamento della fattura deve avvenire di norma tramite bollettino postale già preimpostato fornito dalla segreteria o bonifico bancario. Esibendo copia di tale bollettino pagato, potrà ritirarsi la relativa fattura.

In segreteria avviene la registrazione della consegna dei pannoloni e delle traverse che i familiari portano per i propri cari. Il direttore è il Responsabile del servizio di relazioni con il pubblico.

METODOLOGIA OPERATIVA

La metodologia operativa della nostra residenza si basa su alcuni fondamenti imprescindibili:

- L'accoglienza intesa come capacità di farso carico della personale nella sua globalità;



- La responsabilità come valorizzazione delle persone;
- La centralità del cliente rispetto a tutto il servizio;
- L'attenzione alla qualità della relazione;
- L'empatia come capacità imprescindibile per poter stabilire un'efficace relazione di cura con il cliente e i suoi familiari;
- la flessibilità intesa come capacità di coniugare le esigenze del cliente con quelle dell'organizzazione;
- la gestione partecipata, intesa come co-responsabilità di tutti gli attori del progetto di cura.

Il metodo di lavoro è quello multidisciplinare in cui le diverse figure professionali cooperano al fine di raggiungere un reale benessere per le persone che si affidano alle nostre cure; questo si traduce operativamente in un lavoro per progetti che consente un'efficace personalizzazione dell'assistenza.

OFFERTA RESIDENZIALE

La RSA assicura tutti i servizi prescritti dalle normative nazionali e regionali in ordine alla gestione di residenze socio-sanitarie, fornendo una soluzione di cura e di assistenza dell'anziano non autosufficiente di tipo sanitario e socio-ambientale. Obiettivo prioritario è il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita dell'anziano, in un ambiente residenziale e protetto.

Le persone sono ospitate in camere singole e a due letti o massimo tre letti, ognuna con proprio bagno pro-handicap e arredate con mobili in lego

SERVIZIO DI PULIZIA

Si occupa della pulizia e del mantenimento degli ambienti in modo che siano puliti, ordinati e igienicamente rispondenti agli standard previsti. Periodicamente i singoli locali vengono sanificati e bonificati da personale interno.

CUCINA

Il servizio è svolto da personale interno.

LAVADERIA

Il servizio di lavanderia per il lavaggio degli indumenti personali è svolto da personale interni, per la biancheria piana il servizio è affidato ad una ditta esterna.

SERVIZI ESTETICI

La RSA assicura le prestazioni di base di parrucchiere e barbiere nonché di manicure/pedicure per uomo e donna 6 giorni la settimana e con onere a carico diretto dell'ospite.

TELEFONO

In ogni camera è presente un telefono attraverso il quale gli ospiti possono ricevere in qualsiasi momento telefonate dall'esterno.



BAR

All'interno della struttura sono stati posizionati dei distributori automatici di bevande calde e fredde e merendine.

TV

I soggiorni generali, i soggiorni di piano e le camere sono dotate di TV.

POSTA

La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo a favore degli ospiti.

TRASFERIMENTO DEGENTI

E' garantito il trasferimento dei pazienti da e per le strutture ospedaliere o centri diagnostici. Se necessita assistenza di personale dell'azienda, il costo è a carico dell'ospite. Per gli ospiti allettati il trasporto è organizzato avvalendosi di ambulanze operanti nel territorio il cui costo è a carico del cliente.

ASSISTENZA SPIRITUALE

E' garantita l'assistenza spirituale cattolica a quanti sono ricoverati nonché la celebrazione settimanale della Santa Messa e di tutte le funzioni liturgiche oltre alla recita del rosario. Gli utenti aderenti ad altre confessioni religiose possono professare liberamente il proprio credo.

GLI ORARI DELLA GIORNATA

ORE 07.30 – 08.30	SVEGLIA E COLAZIONE IN CAMERA
ORE 08.30 – 10.30	IGIENE PERSONALE, AIUTO NELLA VESTIZIONE, VISITE MEDICHE, DISTRIBUZIONE TERAPIA E RILEVAMENTO VALORI VITALI
ORE 10.30 – 12.15	ATTIVITA' SANITARIA, DI RIABILITAZIONE E DI ANIMAZIONE, ATTIVITA' LIBERE
ORE 11.30 – 12.30	PRANZO AI PIANI PER OSPITI ALLETTATI O IN SALETTA DI PIANO
ORE 12.30 – 13.30	PRANZO IN LOCALE RISTORANTE
ORE 13.30 – 15.30	RIPOSO POMERIDIANO, ATTIVITA' LIBERA ED IGIENE PERSONALE
ORE 15.30 – 16.00	ATTIVITA' RELIGIOSA
ORE 16.00	MERENDA
ORE 16.15 – 18.15	ATTIVITA' VARIE, GIOCHI
ORE 17.45 - 18.30	CENA AI PIANI PER OSPITI ALLETTATI O IN SALETTA DI PIANO
ORE 18.30 - 19.20	CENA IN LOCALE RISTORANTE
DALLE ORE 19.20	PREPARAZIONE PER LA NOTTE, RIPOSO NOTTURNO



5. Inserimento: modalità ed informazioni generali

I ricoveri sono gestiti direttamente dalla Azienda A.S.L. di Frosinone.

Hanno diritto al ricovero tutti i cittadini residenti nella regione Lazio.

I pazienti che hanno diritto al ricovero, previa domanda con diagnosi del medico di base e visita valutativa, vengono inseriti in una lista di attesa presso la A.S.L. di Frosinone che provvede al collocamento ogni volta che si libera un posto presso una delle strutture convenzionate.

Il paziente deve presentarsi munito di:

- ▷ **Impegnativa rilasciata dalla A.S.L. di Frosinone**
- ▷ **tessera sanitaria;**
- ▷ **documento di identità;**
- ▷ **codice fiscale;**
- ▷ **esenzione ticket;**
- ▷ **verbale di invalidità;**
- ▷ **documentazione di eventuali precedenti ricoveri;**
- ▷ **recapito telefonico, fisso e mobile, anche di familiari e conoscenti.**

Il paziente/ospite, espleta alcune formalità in amministrazione:

- ▷ **compila la scheda di ammissione e consegna alcuni documenti (o li integra nei giorni successivi);**
- ▷ **compila e firma la Dichiarazione di Impegno (Allegato A);**
- ▷ **gli viene consegnata la Carta dei Servizi;**
- ▷ **viene informato su alcuni aspetti organizzativi della vita quotidiana all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale.**

Se l'Ospite non è in grado di procedere autonomamente, il parente responsabile che lo accompagna svolgerà le pratiche amministrative in supporto o in sostituzione dello stesso, identificandosi e auto-certificando il grado di parentela se non in possesso di nomina a tutore, legale rappresentante o procura generale per nome e conto dell'Ospite.

Da un punto di vista sanitario, all'entrata del paziente, il medico responsabile effettua una visita generale e così anche l'infermiere di turno per gli aspetti di sua competenza. Le due valutazioni vengono registrate sulla Cartella Clinica. La struttura utilizza inoltre, quale strumento di personalizzazione del servizio da erogare il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Nei giorni successivi all'ingresso del paziente viene fatta una valutazione riabilitativa da parte di un fisioterapista e/o terapeuta occupazionale, compilando una scheda aggiuntiva che viene allegata alla Cartella Clinica.

Sempre al momento dell'inserimento in struttura l'Ospite o i suoi familiari devono indicare il nominativo della persona da contattare in caso di urgenza e la persona da informare sullo stato di salute.

Accoglienza

Al momento del ricovero l'Ospite verrà accompagnato al piano, per conoscere l'ambiente di inserimento e il personale addetto.

Quest'ultimo aiuterà a sistemare l'ospite, il suo corredo ed eventuali presidi di aiuto alla persona.



Vogliamo ricordare che il corredo, pur dovendo rispondere alle preferenze ed ai gusti personali dell'Ospite, deve comprendere indumenti comodi e resistenti a cicli di lavaggio ad alta temperatura (necessari per garantire l'igienizzazione degli indumenti), ed in numero tale da consentire più cambi anche nella stessa giornata, se necessario.

EFFETTI PERSONALI CONSIGLIATI

- Pigiama e camicie da notte
- Una vestaglia
- Un accappatoio
- Tute
- Magliette intime e slip
- Tovaglioli per allettati
- Asciugamani per viso
- Asciugamani per bidet

Per favorire la continuità con le abitudini di vita precedenti e per far sentire la persona a casa propria, è possibile portare piccoli effetti personali, non di valore.

PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE

- Bagnoschiama
- Shampoo
- Pettine
- Fazzoletti di carta
- Busta porta oggetti
- Porta dentiera (se necessaria)
- Borotalco
- Crema idratante per il corpo
- Deodorante
- Dentifricio e Spazzolino

6. Orari e modalità di accesso

La **R.S.A. Madonna Delle Grazie** è aperta a parenti e amici degli Ospiti **tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 18.00.**

La Direzione, per motivate esigenze degli Ospiti, può autorizzare i familiari a fermarsi presso i propri congiunti in via temporanea oltre tale orario. La richiesta sarà inoltrata tramite caposala.



Assistenza non sanitaria interna (ANS) - BADANTI

A seguito della normativa della Regione Lazio prot. n. 63598 del 16.05.2005, si comunica che l'**Assistenza Non Sanitaria** alle persone ricoverate può essere prestata da:

- parenti di ogni grado
- personale di fiducia: amici e conoscenti
- volontari appartenenti alle associazioni regolarmente iscritte nei registri delle organizzazioni di volontariato
- singole persone delegate dal paziente o dal parente, che svolgano a pagamento le funzioni di assistenza integrativa non sanitaria (ANS)

Gli Assistenti Non Sanitari (ANS) che svolgono assistenza non sanitaria a pagamento dovranno essere muniti di:

- **certificato di idoneità fisica**
- **tessere di riconoscimento in cui appaia Nome, Cognome e foto**
- **polizza assicurativa per rischio di infortunio e per la responsabilità civile verso terzi.**

La documentazione prevista dovrà essere consegnata alla Direzione.

Sarà considerato titolo preferenziale l'aver partecipato a corsi di qualificazione specifici.

7. Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti ed i familiari

Ogni Ospite può ricevere visite di parenti ed amici; è necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la **R.S.A. Madonna Delle Grazie** e che non arrechino disturbo al riposo degli altri Ospiti.

All'interno della **R.S.A. Madonna Delle Grazie**, infatti, esistono appositi spazi destinati agli incontri ed alla socializzazione: sala polivalente e soggiorno comune destinati ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari.

8. Permessi per le uscite e trasferimenti

Gli Ospiti possono uscire previo nulla osta del medico Responsabile, ma servirà anche il permesso della ASL se il pernottamento sarà fuori dalla struttura.

Entro i 10 giorni di pernottamento, gli Ospiti ricoverati dovranno continuare a pagare la quota della retta alberghiera; questo anche se il ricovero sarà presso una struttura ospedaliera.

I trasferimenti dell'Ospite presso strutture sanitarie possono avvenire in urgenza e quindi con i mezzi del 118, o pianificati (per esami diagnostici / visite specialistiche) e quindi utilizzando l'ambulanza convenzionata (costi a carico dell'ospite).

Per motivi di sicurezza e tutela le uscite degli Ospiti devono essere segnalate nell'apposito registro e autorizzate.



9. Regolamento Interno

Per il miglior andamento del soggiorno presso la nostra struttura:

- ✓ **Gli Ospiti, i loro familiari, i visitatori e gli ANS** sono tenuti **all'osservanza delle norme igieniche** sia personali che comunitarie, collaborando con il personale addetto a mantenere i locali della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** in condizioni di pulizia ottimale.
- ✓ **Gli Ospiti/ della RSA devono rendersi reperibili** per le visite del responsabile medico e/o del medico di famiglia secondo l'orario concordato.
- ✓ **Gli Ospiti non dovranno assumere altri farmaci** se non quelli somministrati dagli infermieri al fine di evitare possibili effetti nocivi da associazione. E' vietato conservare farmaci nei comodini o armadi per motivi di sicurezza.
- ✓ E' necessario **evitare rumori inutili** e usare con la massima discrezione gli apparecchi audiovisivi in modo da non arrecare fastidio o danno da inquinamento acustico agli altri Ospiti.
- ✓ Per la propria ed altrui sicurezza e nel rispetto delle norme di legge è **severamente vietato fumare** in tutta la struttura.
- ✓ Per il decoro, l'estetica e l'igiene della RSA **non è consentito stendere** biancheria o altro dalla finestra.
- ✓ Considerato che la **R.S.A. Madonna Delle Grazie** somministra i pasti utilizzando un menù dietetico appositamente studiato per i nostri Ospiti, è **sconsigliato portare cibi e in particolare alcolici e superalcolici. E' vietato portare cibi deperibili.** Per problemi particolari riguardanti l'alimentazione si può contattare il medico di medicina generale e/o i responsabili medici.
- ✓ I rapporti tra gli Ospiti, i loro familiari, i visitatori, gli ANS e il personale della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** debbono essere improntati alla **massima e reciproca comprensione**, cordialità e correttezza come richiesto in ogni civile comunità.
- ✓ Si segnala agli ospiti che l'Amministrazione **non risponde di oggetti e dei denari** conservati dagli stessi.
- ✓ Per la tutela della privacy è **severamente vietato fotografare e filmare** all'interno dei reparti.

NORME ANTINCENDIO

In tutti i reparti di degenza della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative da attuare in caso di incendio. Il personale è stato addestrato per assistere i Degenti e gli Ospiti in emergenza.



SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

1. Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso ad alcuni aspetti (fattori di qualità).

Gli operatori sanitari della **R.S.A. Madonna Delle Grazie** operano in base a linee guida nazionali ed internazionali ed ai protocolli e procedure condivise redatte ed aggiornate seguendo le direttive delle linee guida e le disposizioni del Ministero della Salute.

La Struttura si pone come obiettivo irrinunciabile quello di **offrire agli Ospiti un servizio di qualità**, attraverso una organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato, motivato e capace e finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia, capacità professionale.

Per il conseguimento di tali obiettivi, assume fondamentale rilievo l'attenzione costante posta dalla Direzione e dal Medico Responsabile alla comparsa di eventuali segnali di disservizi che vengono prontamente prese in carico e gestite.

Peraltro con l'adozione di un **Sistema di Gestione della Qualità** conforme allo standard internazionale ISO 9001, la Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso i Questionari da sottoporre agli Ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio, dopo le opportune valutazioni.

La **R.S.A. Madonna Delle Grazie** garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità che fissa di anno in anno, attraverso una relazione annuale (Riesame) sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando i fattori e gli standard di qualità

Tutela della Privacy

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Ospite.

Al momento dell'accesso, verrà richiesto all'ospite e/o al parente referente il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della RSA.

La tutela della Privacy prevede anche l'uso di particolari accortezze da parte degli operatori durante la cura e l'igiene della persona (l'uso di paraventi) .

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di partecipazione, tutela e verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati,



acconsente anzi favorisce l'attività del Comitato di Partecipazione, la presenza di eventuali associazioni di volontariato e/o di tutela dei diritti della persona malata e/o anziana.

Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- ▷ predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- ▷ rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- ▷ pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

1. Reclami

Tutte le osservazioni ed i reclami degli Ospiti e dei famigliari costituiscono uno strumento prezioso per il continuo miglioramento del livello delle prestazioni erogate e possono essere presentate verbalmente o per iscritto in qualsiasi momento alla Direzione della T.E.A.R. Srl che risponderà per iscritto entro 30 giorni.

2. Comitato di Partecipazione

In base all'art. 3 del DCA del Commissario ad Acta u0076/8.marzo 2013 è stato istituito il **Comitato di Partecipazione** che ha l'obiettivo di rappresentare le parti interessate al servizio della RSA, e fornire elementi utili per conoscere le esigenze degli ospiti e migliorarne l'ambiente di vita.

Il Comitato di Partecipazione, costituito da rappresentanti degli Ospiti, rappresentanti dei parenti, rappresentanti delle associazioni di volontariato eventualmente presenti nella RSA, rappresentanti dei sindacati di categoria (pensionati), si riunisce almeno due volte l'anno.

2. Associazioni di tutela

La Direzione segnala la presenza di associazioni che hanno come scopo la rappresentanza e la tutela degli ammalati, degli anziani e comunque di quelle categorie di soggetti che si trovano in situazioni di "bisogno e di fragilità", alle quali è possibile fare ricorso

Ne elenchiamo qui alcune tra le più significative:

- Tribunale dei Diritti del Malato. Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

Il TDM è : **Cittadinanza attiva onlus** Via Flaminia 53 - 00196 Roma Tel 06.3671.81 - Fax 06.3671.8333 per **Informazioni generiche** (il seguente indirizzo è stato predisposto per tutti coloro che vogliono saperne di più su Cittadinanzattiva) mail@cittadinanzattiva.it



- **Comunità di San Egidio – Settore assistenza ammalati** – ROMA Piazza S. Egidio 3/a
00153 Roma email: info@santegidio.org

Tel +39.06.8992234 Fax +39.06.5883625 | +39.06.5800197
- **Associazione Regionale Volontari Assistenza Sanitaria (A.R.V.A.S.)** – sede in V.le Regina Margherita, 239 00198 Roma - Tel. 06 5132000

3. Soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari

La **R.S.A. Madonna Delle Grazie** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la **somministrazione di questionari**, indagini ed osservazioni dirette. A questo proposito viene allegato alla Carta dei Servizi un questionario che l'Ospite o il familiare sono chiamati a compilare ed a consegnare alla Direzione RSA.

Le valutazioni che emergono dai questionari sono oggetto di verifica da parte della Direzione in sede di Riesame, e serviranno a migliorare il servizio e la vita degli Ospiti.