

# Carta dei Servizi

## RSA Comune di Lanuvio



**ANNO 2012**

*Gentile Cliente,*

*La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.*

*Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.*

*Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.*

*L'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti*

**IL Legale Rappresentante**  
Dott. Stefano Mellini

**Responsabile Sistema Integrato**  
Sig Flavio Battisti

**Direttore Amministrativo**  
Dott. Riccardo Castroni

**Direttore Sanitario**  
Dott. Massimo Di Domenica

**RSA Comune di Lanuvio**  
**Residenza Sanitaria Assistenziale**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»

La «Carta dei Servizi» della RSA Lanuvio è essenzialmente rivolta a facilitare agli Utenti l'utilizzo dei servizi offerti. Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Attraverso questo documento la Residenza intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra l'ente pubblico ed i cittadini.

Il presente documento deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dalla Residenza stessa.

E' possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri della Residenza indicati nell'interno di questo documento.

**SEZIONE PRIMA****PRESENTAZIONE DELLA**

**COOPERATIVA SOCIALE SIAR SOC.COOP. SOC. A R.L.****1. PRESENTAZIONE DELLA SIAR****1.1 BREVE STORIA DEL COOPERATIVA SIAR**

La cooperativa Sociale SIAR nasce l'11 marzo del 1998, al fine di fornire servizi in ambito socio-sanitario. In questi anni di attività, si è avviato un processo di studio che affronta problemi quali l'organizzazione di reparti ospedalieri, di analisi dei processi d'implementazione di servizi di razionalizzazione interna dei trasporti, oltre che di sviluppo di modelli organizzativi, gestionali ed assistenziali per RSA.

Partendo da questa importante esperienza di base, la SIAR ha iniziato una crescita qualitativa e quantitativa aumentando progressivamente il numero di attività realizzate.

Regolarmente iscritta presso l'albo prefettizio alla sezione cooperazione sociale.

E' aderente alla Confcooperative, che annualmente effettua controlli in ordine alla corretta gestione ed alla presenza delle caratteristiche di mutualità tipiche della cooperazione.

Inoltre risulta iscritta al Tribunale di Roma ed alla Camera di Commercio con Decreto della Giunta Regionale del Lazio n. 43/2000 del 24/01/00, ha ottenuto, ai sensi della Legge Regionale n. 24 del 27/06/96, l'iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali - Sez. A "Cooperative che gestiscono servizi socio sanitari ed educativi" con Deliberazione della Giunta Regionale 30 ottobre 2000, n. 2202, Siar ha ottenuto l'iscrizione, al n° 171, nell'elenco delle istituzioni ed Organismi a Scopo non Lucrativo che svolgono attività nel settore dell'assistenza sanitaria e socio-sanitaria nella Regione Lazio.

La Siar si pone pertanto in una posizione di corretta gestione amministrativa, previdenziale e contabile nel rispetto delle norme di legge vigenti, sollevando i Clienti, per quanto attinente al personale impiegato, da ogni onere e responsabilità verso il Fisco e verso gli Istituti di Previdenza.

In base alla Legge 633 del 1972 sull'I.V.A., i nostri servizi beneficiano di una imposta ridotta del 4%.

Certificato di Qualità UNI EN ISO 9001/2008 per i settore EA 38d e 38f, ottenuto con l'ente di certificazione Autorizzato SINCERT - SGS data 1 emissione 5 dicembre 2003. "Erogazione di servizi infermieristici, assistenziali, audiometrici e ausiliari presso strutture sanitarie. Progettazione, gestione ed erogazione, in regime residenziale, di servizi socio-sanitari, socio-assistenziali, ed educativo-riabilitativi, inclusi servizi relativi all'area della senescenza, della disabilità e della psichiatria".

Certificazione OHSAS 18001:2007 per i settori EA 37f-38d ottenuto in 1° emissione in data 27.01.2011 dall'ente di Certificazione QUASER "Erogazione di servizi infermieristici, assistenziali, audiometrici e ausiliari presso strutture sanitarie. Progettazione, gestione ed erogazione, in regime residenziale, di servizi socio-sanitari, socio-assistenziali, ed educativo-riabilitative, inclusi servizi relativi all'area della senescenza, della disabilità e della psichiatria".

Iscrizione RUC del Comune di Roma con Determinazione Dirigenziale n°300 dal 27 gennaio 2009- Area Anziani, nei seguenti Municipi XVI- XVIII- XIX- XX.

Autorizzata e Accreditata con il Comune di Roma Municipio III Determina Dirigenziale 361 dell'11 Aprile 2011

### 1.3 LE STRUTTURE RESIDENZIALI

La SIAR gestisce quattro strutture residenziali di diversa tipologia.

**L'RSA Alessandrino**, in Roma Via delle Susine, 87 ha una capacità ricettiva di 55 posti letto, e si rivolge ad anziani parzialmente autosufficienti e anziani non autosufficienti, vi è la presenza anche di disabili adulti.

Il numero telefonico è: 06/2312170

Il numero di fax è: 06/2312170

Sito Web [www.rsaalessandrino.it](http://www.rsaalessandrino.it)

L'indirizzo e-mail è il seguente: [rsaalessandrino@rsaalessandrino.it](mailto:rsaalessandrino@rsaalessandrino.it)

Direttore Sanitario Dott. Gazzellone

Direttore Gestione Amministrativa Dott.ssa Mariateresa Conti

Il servizio è convenzionato con la Asl Rm/B e VII Municipio

**La Comunità Terapeutica Riabilitativa per Pazienti Psichiatrici "Santa Maria de Mattias"** è sita in via Principe Umberto - Orte VT, è organizzata in un unico nucleo di 20 posti

Il numero telefonico è: 0761-492308

L'indirizzo e-mail è il seguente:

[santamariademattias@santamariademattias.it](mailto:santamariademattias@santamariademattias.it)

Direttore Sanitario: Dott. Braguti

Direttore Gestione Amministrativa: Dott. Fabio Miliacca

Il servizio è convenzionato con la Asl di Viterbo

**La Casa di Riposo Villa Claret** in Via Maria Saveria Sansi, 25-27 - Roma (RM) XVI Municipio Gestione Casa di Riposo per anziani autosufficienti Totali posti 42

Il numero telefonico è: 06/ 5828246

L'indirizzo e-mail è il seguente: villaclaret@siarservizisanitari.it

Sito web [www.villaclaret.it](http://www.villaclaret.it)

Direttore Struttura: Dott.ssa Emanuela Nicolai

**La Casa di Riposo Taurini** sita in Via dei Taurini, 13- Roma (RM) III Municipio Gestione Casa di Riposo per anziani autosufficienti - Totali posti 52

Il numero telefonico è: 06/ 4957834

L'indirizzo e-mail è il seguente: taurini@siarservizisanitari.it

Direttore Struttura: Sig.ra Antonia Colombo

### L' RSA LANUVIO

#### Caratteristiche e finalità assistenziali

L' RSA assicura lo svolgimento delle seguenti funzioni per tutto l'anno e nel rispetto degli standard gestionali fissati dalla Regione Lazio:

#### Funzione a carattere assistenziale

1. Aiuto alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana (alzarsi dal letto/corcarsi, vestirsi/svestirsi, lavarsi ed utilizzare i servizi igienici, mangiare, movimento all'interno della camera e della struttura)
2. Aiuto alla persona per lo svolgimento di attività elementari non abituali.

#### Funzione sanitaria

1. Assistenza medica (attività di coordinamento del personale sanitario, attività di assistenza medica di base, attività di controllo igienico sanitario);
2. Assistenza infermieristica (attività di ordine infermieristico nei casi di incontinenza, decubiti, stipsi, insonnia, alimentazione, ecc.);
3. Attività di ordine psicologico per problemi di regressione, pigrizia, apatia, sfiducia, ecc.;

4. Assistenza farmaceutica (somministrazione dei prodotti farmaceutici)



prescritti dal medico di base, utilizzo dei prodotti ed ausili per l'incontinenza, ecc.);

5. Assistenza riabilitativa (ginnastica, fisiocinesiterapia, mobilizzazione al letto, ecc.).

### Funzione Sociale

1. Coordinamento con i servizi sociali, territoriali e le altre strutture socio-sanitarie;
2. Valutazione e controllo del servizio sociale, di animazione e di terapia occupazionale svolto.

### Funzione Ricreativa

1. Attività di animazione
2. Attività di terapia occupazionale

### Funzione Alberghiera

1. Ristorazione collettiva
2. Lavanderia/guardaroba
3. Pulizia e riordino delle aree comuni

### Funzione Amministrativa (e varie)

1. Direzione, coordinamento, segreteria, ragioneria, economato e gestione del personale
2. Manutenzione di beni mobili e immobili
3. Utenze
4. Acquisto di beni mobili, di derrate, servizi e prodotti vari di consumo.

### La Struttura

L'amministrazione Comunale acquistò l'edificio dell'istituto Salesiano "Sacro Cuore" costruito nel 1931 dall'Arch. Salesiano Giulio Valotti e ristrutturato nel 1953, sorge nel Comune di Lanuvio in un'area di 14.000 mq., in posizione elevata e di gran panoramicità, a ridosso del centro del paese.

Nell'area si trovano inoltre, le vestigia del Tempio di Giunone Sospita. L'edificio è costituito da 2 piani fuori terra per una cubatura complessiva di 7.490 mc. Esso è immerso in un'area a verde, particolarmente idonea per il soggiorno degli ospiti. Per quanto riguarda le caratteristiche

dell'area, essa è situata in una zona salubre e non rumorosa, godendo di buone caratteristiche meteorologiche e climatiche. L'area è ben inserita e servita in relazione alla viabilità ed alla rete dei trasporti pubblici. Per quanto riguarda gli accessi, l'area dispone di un ingresso carrabile e uno pedonale su dal quale si può raggiungere il cortile principale per l'ingresso alla hall ed un cortile secondario su cui si attestano gli ingressi ai servizi generali e tecnici.

## Ubicazione e mezzi di trasporto

La **RSA** si trova a Lanuvio in via San Lorenzo, 12. Si trova in prossimità del Centro.

I mezzi pubblici per raggiungere la Residenza sono:

**Da Roma Termini (FS):**

Prendere la linea FR4 (Velletri) per 8 fermate

Scendere alla fermata Lanuvio

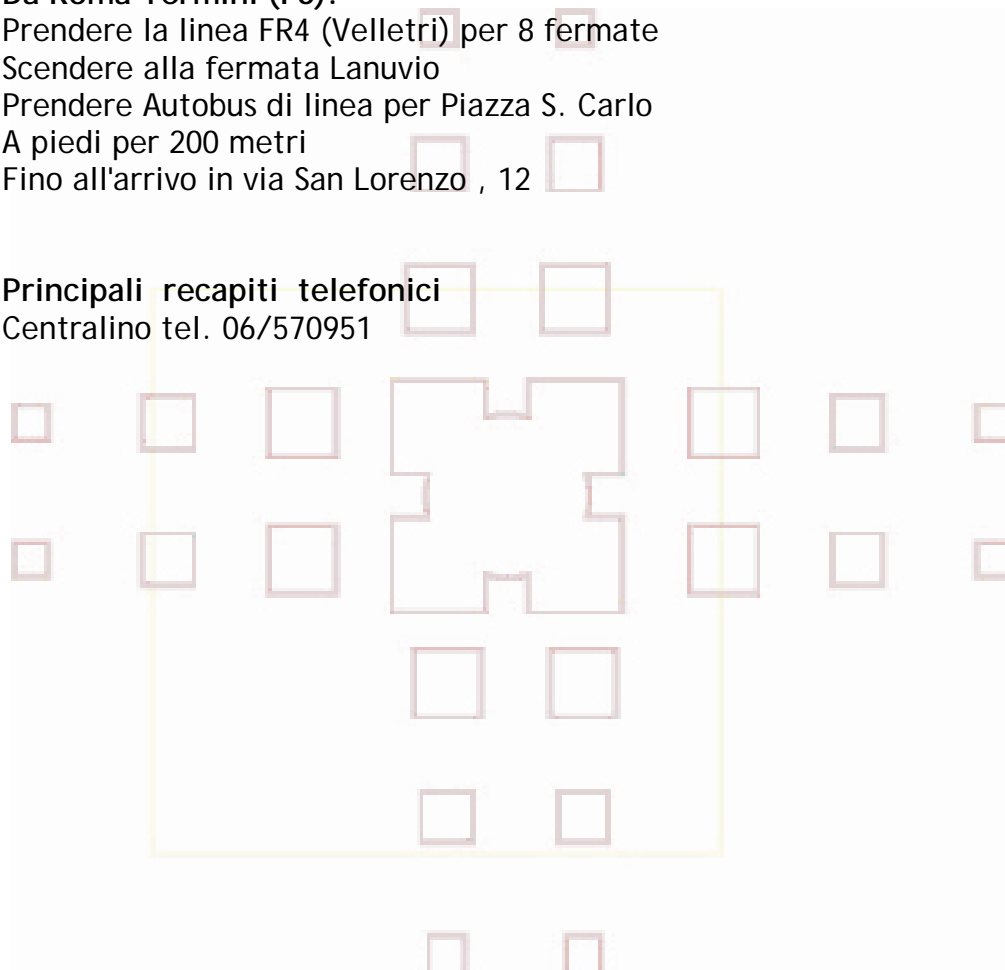
Prendere Autobus di linea per Piazza S. Carlo

A piedi per 200 metri

Fino all'arrivo in via San Lorenzo , 12

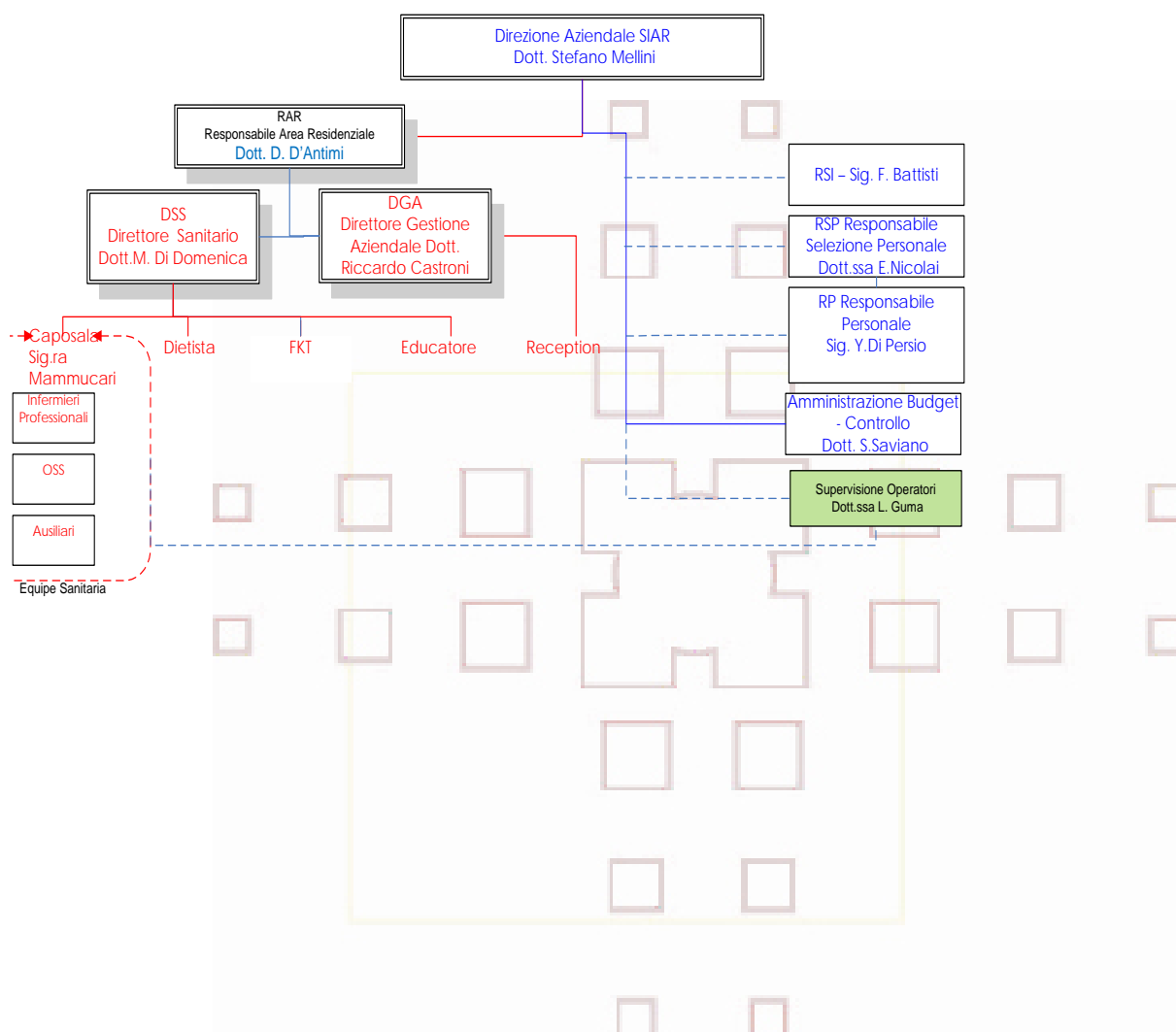
**Principali recapiti telefonici**

Centralino tel. 06/570951





## SCHEMA ORGANIZZATIVO E DISTRIBUTIVO DELLE FIGURE DI RIFERIMENTO E DEGLI OPERATORI DELLA RESIDENZA



dallo STATUTO della SIAR Soc. Coop. Sociale:  
"Scopo ed Oggetto"

### art.2

La Cooperativa senza finalità speculative, ispirandosi ai principi della mutualità e della solidarietà sociale, si propone di svolgere attività di assistenza sociale e sanitaria a favore degli anziani, minori, handicappati, disadattati, tossicodipendenti, alcolisti ed emarginati in genere (...)

La Cooperativa potrà istituire e gestire, opportune strutture(...), quali centri diurni per anziani, centri diurni per anziani, centri ricreativi, culturali e sociali; inoltre potrà gestire direttamente o in convenzione con Enti pubblici o società private opportune strutture residenziali protette per anziani, minori, handicappati etc..

La Cooperativa potrà istituire e gestire attività di formazione o aggiornamento professionale(...), nel settore socio-sanitario, nonché promuovere dibattiti, studi, ricerche utili allo scopo.

La Cooperativa si propone di:

- a) curare ed assistere, anche a domicilio, il soggetto anziano (...), al fine di permettere un valido inserimento nel contesto sociale;
- b) attuare un servizio di appoggio alle famiglie(...);
- c) attuare un servizio di terapie motorie, di ortofonia e logopedia(...);
- d) contribuire con opportune convenzioni alla stipula con organizzazioni e pubbliche e private quali studi medici, ambulatori e strutture sanitarie in genere.  
(.....)

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Residenza si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

### EGUAGLIANZA

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

### IMPARZIALITA'

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

### CONTINUITA'

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

### DIRITTO DI SCELTA

L'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

### PARTECIPAZIONE

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'Utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di

efficienza ed efficacia.

### "CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA" (stralcio dal D.G.R. 14.12.2001- N. 7/7435)

#### LA PERSONA ha il diritto

Di conservare e sviluppare la propria individualità e libertà

Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere

#### LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI hanno il dovere

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione

di rispettare le modalità della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità

di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo sostegno necessario, nonchè, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

Di essere accudita e curata  
Nell'ambiente che meglio  
garantisce il recupero della  
funzione lesa.

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile  
a domicilio , se questo è l'ambiente che meglio  
stimola il recupero o il mantenimento della  
Funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria  
e sociale ritenuta praticabile ed opportuna .Resta  
comunque garantito all'anziano malato il diritto  
al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa  
per tutto il periodo necessario per la cura e la  
riabilitazione

di vivere con chi desidera

di favorire per quanto possibile , la convivenza della  
persona anziana con i familiari , sostenendo  
opportunamente questi ultimi e stimolando ogni  
possibilità di integrazione.

di avere una vita di relazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di  
ghettizzazione che gli impedisca di interagire  
liberamente con tutte le fasce di età presenti nella  
popolazione.

Di essere messa in condizione di  
esprimere le proprie attitudini  
personali , la propria originalità  
e creatività.

di fornire ad ogni persona di età avanzata la  
possibilità di conservare e realizzare le proprie  
attitudini personali, di esprimere la propria  
Emotività e di percepire il proprio valore, anche  
se soltanto di carattere affettivo.

di essere salvaguardata da ogni  
forma di violenza fisica e/o

di contrastare, in ogni ambito della società , ogni  
forma di sopraffazione e prevaricazione a danno  
degli anziani.

di essere messa in condizione di  
godere e di conservare la propria  
dignità e il proprio valore, anche  
in casi di perdita parziale o totale  
della propria autonomia ed  
autosufficienza

di operare perchè, anche nelle situazioni più  
compromesse e terminali, siano supportate le  
capacità residue di ogni persona, realizzando  
un clima di accettazione, di condivisione e di  
solidarietà che garantisca il pieno rispetto della  
dignità umana.

## SEZIONE SECONDA

### INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI

#### TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

La R.S.A. assicura lo svolgimento delle seguenti prestazioni per tutto l'anno, nel rispetto degli standard gestionali fissati dalla Regione Lazio e dal S.S.N. e secondo le norme contenute nel "Regolamento Interno" della Residenza:

##### Prestazione a carattere assistenziale

Assistenza alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana alzarsi dal letto/coricarsi, vestirsi/sgestirsi, lavarsi ed utilizzare i servizi igienici, aiuto all'alimentazione (imboccamento), assistenza alla deambulazione;  
Assistenza alla persona per lo svolgimento delle attività elementari non abituali.

##### Prestazioni Sanitarie

Gli Ospiti mantengono il loro medico di base che garantisce tutte le prestazioni previste dal S.S.N.; in casi d'urgenza, è garantito il pronto intervento da parte del Medico o del Personale Infermieristico qualificato secondo le individuali necessità, sono prestati servizi infermieristici, riabilitativi terapia fisica e kinesiterapia. Eventuali accertamenti diagnostici, analisi di laboratorio e visite specialistiche necessarie all'Ospite, vengono garantite secondo le normative ASL e del S.S.N. vigenti. La Residenza si avvale della consulenza specialistica stabile del Medico Geriatra e della Dietologa e garantisce inoltre, a regime di urgenza sanitaria, determinazioni ematochimiche con esito immediato.

##### Servizio di TELECARDIOLOGIA

E' un servizio di Telesorveglianza cardiologica, attivo 24 ore su 24 (giorni festivi compresi), in collaborazione con un Istituto Nazionale di Ricerca e cura degli Anziani, che gli Ospiti si avvalgono, per una immediata refertazione dell'elettrocardiogramma e consulenza cardiologica on-line.

## Servizi Alberghieri

Per quanto riguarda la ristorazione, la Residenza mette a disposizione dell'Ospite: pranzo e cena completi di acqua, merenda pomeridiana. Viene erogata la prima colazione (te, caffè, latte, biscotti, fette biscottate). Il menu, articolato sulle quattro settimane, varia quattro volte l'anno con caratterizzazione stagionale. Sia a pranzo che a cena sono previsti due primi piatti, un secondo piatto, due contorni di verdura (cotta e cruda), frutta fresca e cotta. Sono inoltre sempre disponibili pastina in brodo in alternativa ai primi piatti e affettati o formaggi in alternativa al secondo piatto. Ogni domenica e nei giorni festivi viene servito il dessert.

## Servizio di Animazione e attività occupazionali

Il progetto animazione costituisce il nodo focale della vita degli Ospiti in Residenza: gli obiettivi generali, stabiliti periodicamente dalla Direzione in sinergia con l'èquipe degli Educatori e Terapisti occupazionali e del Medico Responsabile, si muovono dal presupposto di salvaguardare e proteggere l'identità personale di ogni Utente attraverso interventi mirati allo sviluppo delle potenzialità vitali, di relazione e di espressione.

Il progetto, che si articola in attività e laboratori quotidiani avviati nei locali della Residenza (come chiaramente evidenziato nei calendari animativi mensili, nel periodico mensile interno di informazione utilizzate nel quotidiano), contribuisce alla creazione di un terreno affettivo nel quale l'Ospite venga accolto e valorizzato, mantenendo i contatti con la famiglia e con l'esterno attraverso la costruzione di una positiva rete di relazioni con la realtà socio- ambientale circostante: un percorso lento e costante che aiuta a ritrovare fiducia in se stessi e a ricostruire la propria autostima valorizzando le possibilità latenti o evocabili. Quotidianamente vengono proposte attività di gruppo e percorsi individuali finalizzati ad elevare la qualità di vita degli Ospiti: sono inoltre previste uscite sul territorio, vacanze organizzate, itinerari intergenerazionali con la partecipazione strutturata di bambini, giovani e feste domenicali con il coinvolgimento dei Familiari.

Nella struttura verranno ospitati alcuni gatti "reg-doll" opportunamente addestrati alla relazione ed altri piccoli animali domestici, utilizzati come puro stimolo vitale o per attività animative specificamente strutturate.

In accordo con le linee guida internazionali, l'approccio al paziente demente è fondato sulle tecniche relazionali della "gentle care" come alternativa alla contenzione fisica e farmacologica, una cultura che viene trasmessa capillarmente agli Operatori attraverso un investimento formativo permanente.



## **IL PROGETTO DI VITA E IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO**

L'organizzazione del servizio di accoglienza è strutturata in modo da poter verificare puntualmente l'effettiva applicazione della filosofia di vita della "Residenza", nei piccoli gesti assistenziali della vita quotidiana.

Lo spirito che anima il progetto di vita applicato nella "RSA Alessandrino" parte proprio dal presupposto che ogni Ospite vada considerato come "Persona" ancora prima di essere definito "Anziano" in questo è più immediato ricercare la sua identità nell'arco dell'intera esistenza considerata in maniera prospettica, con un passato certamente carico di valori ed un futuro ancora possibile ed auspicabile. La dimensione temporale del presente può così essere letta "in divenire", restituendo all'Anziano una **dimensione progettuale** sul domani che lo renda **protagonista in prima persona della propria vita nel Residenza**.

Ogni Ospite che viene accolto, porta con sé un patrimonio esperienziale certamente unico ed irripetibile: **l'Equipe Gestionale Multidisciplinare** (Coordinata dal Direttore della Struttura e composta dal Direttore Sanitario, dal Medico di Struttura, dalla Responsabile dei Servizi Infermieristici Professionale, dalla Terapista della Riabilitazione e dall'Educatore professionale e/o terapeuta occupazionale, con il supporto di altre figure professionali in qualità di consulenti) ha il compito di **raccogliere tale bagaglio psico-sociale**, direttamente dall'Ospite o da un suo familiare, tramite gli strumenti che concorrono alla stesura ed elaborazione del **P.A.I.** (piano assistenziale individualizzato), che viene stilato per i nuovi Ospiti accolti.

In tal modo ogni Anziano viene inserito, tramite un progetto personalizzato volto al rispetto della dignità e del decoro individuali, al fine di **tutelare l'identità della persona in qualsiasi condizione fisica e psichica**, ricercando un ruolo sociale da riproporre all'Ospite, tramite nuove **esperienze partecipative individuali e comunitarie**, valorizzando e supportando la continuità della rete di relazioni affettive.

L'Ospite ha dunque il diritto fondamentale di essere assistito dagli Operatori in modo attento ed accogliente: l'obiettivo principale del Progetto Individuale si basa proprio sulla **personalizzazione dell'assistenza erogata**, calibrata sulle esigenze del singolo Utente, nel rispetto della sua salute psico-fisica e sicurezza.

L'Ospite e/o i suoi Familiari sono perfettamente a conoscenza delle **Figure Professionali di riferimento** cui potersi rivolgere quotidianamente, per esprimere valutazioni e proposte in ambito assistenziale e relazionale o eventuali disagi riscontrati.

Per garantire un livello adeguato di qualità di vita agli Ospiti, **gli Operatori della "Residenza" seguono percorsi formativi interni** volti a saper rendere applicative le

indicazioni generali e personalizzate raccolte negli Strumenti e nei Protocolli: essi hanno quindi il dovere di contribuire ad un corretto inserimento del Paziente rispettando gli obiettivi contenuti nel PAI ed adoperandosi con ogni mezzo possibile per attuare le indicazioni ivi contenute.

Un particolare accento viene inoltre dato alla **qualità delle relazioni**, che gli Operatori implementano tramite specifici itinerari formativi interni volti a saper ascoltare in modo attento e profondo l'Ospite per una reale comprensione di ogni sua diversa forma di comunicazione verbale o analogica.

All'Ospite viene garantito il diritto all'autodeterminazione e adeguati supporti " protesici " per il suo espletamento anche nei casi di compromissione delle facoltà psichiche: **l'equipe animativa mette a disposizione** dei singoli Ospiti e della Comunità, **mezzi espressivi e strumenti di comunicazione** adeguati alle potenzialità percettive ed alle capacità di comprensione di ogni utente **al fine di stimolare scelte partecipative personalizzate** nel pieno rispetto dei ritmi di vita e delle inclinazioni individuali.

E' garantita l'informazione sugli eventi socio-culturali promossi nella comunità sociale e sugli avvenimenti internazionali attraverso la puntuale **fornitura di quotidiani e riviste**, nonché attraverso svariate forme di pubblicizzazione animativa interne alla Residenza: viene inoltre stimolata l'offerta di comunicazione attiva del proprio pensiero attraverso l'espressione creativa personale e l'esercizio alla critica, a consolidamento della dignità del ruolo individuale di ogni singolo Ospite all'interno della Struttura.

Ogni Ospite viene inoltre stimolato alla presa di coscienza dell'ambiente, al fine di poter utilizzare gli spazi con la maggiore sicurezza possibile e di fruire la struttura nel suo complesso scegliendo autonomamente i luoghi più consoni alle proprie esigenze o inclinazioni personali.

### **Occorrente per l'ingresso alla Residenza**

Al momento dell'ingresso l'Ospite deve essere munito di:

1. base di ricovero,
2. documento d'identità,
3. libretto sanitario,
4. codice fiscale,
5. eventuali esenzioni ticket,
6. ISEE,
7. documento di un familiare e relativi recapiti.
8. Certificato del Medico curante attestante il suo stato di salute e la terapia seguita.
9. Farmaci necessari per la terapia di una settimana

Oltre agli effetti necessari all'igiene personale (sapone liquido, shampoo, spazzolino per l'igiene orale, pettine etc.), occorre portare:

- 1 Scarpe comode
- 2 Magliette
- 3 Biancheria intima
- 4 Calze di cotone
- 5 Pigiama e/o camicia da notte
- 6 Vestaglia
- 7 Tuta ginnica con apertura anteriore
- 8 Asciugamani e asciugamano da doccia

È utile prevedere diversi cambi di biancheria intima e magliette per mettere al personale di assistenza di garantire una costante igiene dell'Ospite.

E' fatto obbligo per gli ospiti della struttura di personalizzare tutti gli indumenti con marchiatura indelebile e/o con etichettatura (nome dell'ospite).

Al momento del ricovero viene consegnata all'Utente, il Regolamento interno che riporta le informazioni relative alla Residenza.

### **Richiesta della Cartella Sanitaria**

Dopo la dimissione l'Ospite può richiedere al Medico Responsabile della Residenza la fotocopia della Cartella Sanitaria dell'Ospite secondo le seguenti modalità:

- 1 - Compilazione dell'apposito modulo da richiedere all'ufficio amministrativo.
- 2 - Per il ritiro della cartella relativa al periodo di permanenza dell'ospite il costo è di € 18,00.

### **Trattamenti riabilitativi**

Vengono effettuati trattamenti riabilitativi all'interno della Residenza. Le principali prestazioni sono:

1. Ginnastica correttiva collettiva e individuale
2. Ginnastica posturale
3. Trattamenti di Linfodrenaggio
4. Magnetoterapia
5. Manipolazioni manu medica
6. Rieducazione funzionale
7. Rieducazione neuromotoria
8. Rieducazione neuropsicologica
9. Rieducazione neuropsicologica dell'età evolutiva
10. Rieducazione respiratoria
11. Riflessologia plantare

## **VOLONTARIATO**

La struttura residenziale ospita e valorizza l'apporto delle associazioni di volontariato, a carattere sociale, ricreativo, culturale, ambientale, ecc. che intendono offrire il loro apporto nella gestione dell'attività di animazione utilizzando spazi disponibili per attività aperte anche all'esterno, consentendo un collegamento costante fra gli ospiti e la comunità.

Tale apporto deve essere coordinato ed integrato nei programmi che la residenza intende realizzare, sulla base di una richiesta formale dell'associazione che la propone.

La Direzione intrattiene con le associazioni di volontariato, rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca, al fine di rendere le attività ricreative e di animazione sempre più aderenti alle richieste e alle esigenze degli ospiti.

### **Servizio di assistenza religiosa**

Gli Ospiti sono assistiti spiritualmente dai sacerdoti della Parrocchia, che ogni settimana celebrano la S. Messa nella cappella della Residenza, nei giorni prefestivi (orario ore 16,30).

Per gli Ospiti di culto non cattolico e laddove sia richiesta una assistenza spirituale, l'amministrazione prenderà accordi con i rappresentanti di altre religioni.

### **SERVIZI ACCESSORI**

#### **Custodia di denaro e preziosi**

All'interno della Residenza circolano giornalmente decine di persone per cui, malgrado la sorveglianza, non è possibile escludere il verificarsi di qualche spiacevole inconveniente.

Si raccomanda, pertanto, di trattenere in camera soltanto piccole somme e/o oggetti di scarso valore; denaro e preziosi possono anche essere depositati presso l'Amministrazione che ne rilascerà ricevuta.

La Residenza non può assumersi alcuna responsabilità per gli oggetti ed i valori non depositati.

### Corrispondenza, Fax

Si può ricevere corrispondenza presso la Residenza avendo cura di far specificare sulla busta "Utente ricoverato presso RSA...".

È inoltre possibile inoltrare la corrispondenza, consegnandola direttamente alla caposala.

Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente sono disponibili presso la reception, il fax (06.57095400) e la posta elettronica.

### Taxi e Ambulanze

Per la richiesta di taxi ci si può rivolgere anche al Centralino o al Banco Informazioni.

Nel caso in cui al momento della dimissione fosse necessario un trasporto in ambulanza, è previsto che l'Utente provveda a proprie spese.

### Relazioni esterne

La Direzione cura le pubbliche relazioni ed i contatti con organi di informazione attraverso i propri uffici (telefono 06.570951, fax 06.57095400 ed e-mail [rcastroni@siarservizisanitari.it](mailto:rcastroni@siarservizisanitari.it))

### COMFORT

#### Pulizia

E' necessario mantenere l'ordine e la pulizia della stanza. Per facilitare e consentire un più efficiente servizio di pulizia, è opportuno riporre la biancheria e gli oggetti personali nell'armadietto o nel comodino a disposizione. E' vietato inoltre tenere sedie o sdraio nella stanza; tenere in camera i fiori e piante (se non previa autorizzazione del caposala); introdurre animali; introdurre alimenti ad eccezione dell'acqua minerale.

### Sistemi di chiamata del personale

In ogni stanza di degenza sono posizionati dei dispositivi di chiamata il cui funzionamento è di seguito illustrato:

1. alla trave testa letto è collegata una pulsantiera con la quale è possibile: chiamare, in caso di necessità, gli infermieri; accendere la luce della stanza; accendere la luce personale per la lettura;

2. all'interno del bagno vicino alla porta, è installata una pulsantiera con la quale è possibile: chiamare, in caso di necessità, gli infermieri; annullare la chiamata degli infermieri;

3. all'interno del bagno, in prossimità del piano doccia, è posto un ulteriore pulsante di chiamata a tirante con il quale è possibile: chiamare, in caso di necessità, gli infermieri.

### Gli Operatori della Residenza

Il personale della Residenza è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

Oltre alle figure professionali precedentemente indicate, nella RSA Alessandrino prestano servizio altri operatori, quali:

Personale tecnico qualificato

Personale di ditte esterne

### Mance

Tutto il personale è a disposizione per assistere e curare l'Ospite nel migliore dei modi. Tali compiti rientrano nelle mansioni proprie dei diversi ruoli professionali e pertanto nessun operatore sanitario deve accettare mance. Eventuali comportamenti difformi a quanto sopra descritto, dovranno essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.

### Cura della persona

Sono disponibili servizi a pagamento di:

- Barbiere
- Parrucchiere
- Podologo

Per fissare la prenotazione, rivolgersi direttamente all'Ufficio Reception o telefonare al numero 06/570951

## Servizio di lavanderia

E' possibile usufruire del Servizio esterno di lavanderia degli indumenti personali, con oneri a carico dell'Ospite; i capi dovranno essere personalizzati con marchiatura indelebile e/o con etichettatura (nome dell'ospite).

## Pasti

L'alimentazione rappresenta un aspetto importante della terapia. A questo proposito la dietista, dopo aver appreso le abitudini alimentari e le informazioni dai Medici di medicina generale, e sotto la supervisione del Medico responsabile di struttura, appronta la dieta più adatta per ogni Ospite.

I pasti possono essere consumati, in base alle condizioni di salute e/o al desiderio degli Ospiti, nella stessa stanza di degenza o nella sala da pranzo della struttura.

I pasti della giornata vengono serviti nei seguenti orari:

colazione	inizio ore 7,00
pranzo	inizio ore 12,00
cena	inizio ore 18,00

## Ingresso alla Residenza

La Residenza è aperta tutti i giorni e le visite sono consentite nell'arco della giornata, dalle ore 10,30 sino alle ore 20,00. Durante i suindicati orari, l'Ospite può ricevere visite dei parenti, invitare amici nei locali comuni e comunque in numero adeguato ed in condizioni tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Ospiti.

## Orario Ricevimento Medico Responsabile

Il Medico Responsabile riceverà i familiari previo appuntamento dalle 11.00, al fine di non intralciare il normale svolgimento delle attività della residenza. La richiesta di appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente direttamente al centralino/amministrazione.



## **Permessi di uscita**

L'Ospite può uscire dalla Residenza, previa autorizzazione del Responsabile Medico Sanitario della Struttura (fino a 2 ore di permesso) o dell'Unità Valutativa Geriatrica della ASL, (oltre le 2 ore) accompagnato dal delegato dell'Ospite; il permesso dovrà essere richiesto, con adeguato anticipo, tramite l'apposito modulo compilato, dall'Ospite o in caso di impedimento, da un parente (specificando il grado di parentela) e consegnato alla Responsabile dei Servizi infermieristici.

## **Fumo**

Negli ambienti chiusi della Residenza è assolutamente vietato fumare. Incaricati di vigilare sul divieto sono tutti gli operatori che prestano servizio nella Struttura. Va rammentato inoltre che fumare nei locali dove vige il divieto, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta delle Autorità competenti.

Per la propria ed altrui salute è indispensabile rispettare e far rispettare questo divieto.

## **Uso dei telefoni cellulari**

In base alla circolare prot. 2125/53 del 8/10/1998 dell'Assessorato Salvaguardia e Cura della Salute della Regione Lazio, è resa obbligatoria l'interdizione all'uso del telefono cellulare nelle strutture sanitarie; pertanto i telefonini dovranno essere spenti ed usati al di fuori della Residenza.

## **Antinfortunistica**

Ai sensi della Legge 81/2008, il personale della Residenza è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Utenti.

In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione d'energia elettrica, terremoti, ecc.)

- Evitare ogni condizione di panico;
- Affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio;
- Non utilizzare l'ascensore se non autorizzati dal personale di servizio.

### Il Personale

Il personale sanitario, assiste e affianca l'ospite durante la permanenza all'interno della Residenza allo scopo di migliorare il servizio e la funzionalità delle prestazioni erogate.

### Dimissioni dalla struttura

Al momento delle dimissioni dalla struttura, si è pregati di svuotare l'armadio di tutto gli effetti personali.

Eventuali bagagli potranno essere conservati in magazzino per un massimo di dieci giorni.

### Diffusione delle informazioni

Curare la comunicazione ed il dialogo qualifica il rapporto con l'ospite e migliora l'efficienza dei servizi offerti. A tal riguardo la Residenza promuove periodicamente lo sviluppo di adeguati progetti di comunicazione finalizzati a garantire una migliore diffusione e accessibilità delle informazioni sulle attività svolte e le prestazioni erogate.

### Scheda valutazione del grado di soddisfazione

Periodicamente viene consegnata ai familiari degli ospiti o all'ospite stesso, un questionario anonimo di valutazione allo scopo di acquisire il grado di soddisfazione. Le informazioni assunte attraverso questa procedura, consentono di elaborare delle statistiche grazie alle quali è possibile ottimizzare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti.

### Informazioni

Nell'atrio della Residenza presso l'apposito ufficio, possono essere richieste tutte le informazioni inerenti le attività della Residenza.