



# CARTA DEI SERVIZI

**Residenza Sanitaria Assistenziale  
PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI E DISABILI**

**“RESIDENCE PER ANZIANI S.R.L.”**

**C.da Fra Diavolo**

**Cassano delle Murge (BA)**

*Gentile Signore/a*

*Nel ringraziarla per aver scelto la nostra struttura, La invitiamo a prendere visione della nostra Carta dei Servizi. E' un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la RESIDENCE PER ANZIANI SRL operante all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale di Cassano delle Murge, si propone, per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.*

*Questa Carta vuole essere un primo strumento, semplice e facile, per agevolare le persone residenti, i familiari, e quanti in futuro si troveranno nella necessità di usufruire della struttura. L'obiettivo è quello di creare un clima di reciproca stima, nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie per la condivisione d'indirizzi al fine di perseguire un'operatività corretta e gratificante sia per chi la eroga sia per chi la riceve.*

*All'interno di questo documento, al fine di fornire un corretto e trasparente rapporto sull'erogazione dei vari servizi, saranno descritte le prestazioni e le relative modalità d'erogazione.*

*La presente Carta ha come scopo principale la tutela dei diritti del Paziente: il suo contenuto, che va al di là della formale offerta di garanzia al Paziente, attraverso il riconoscimento della capacità di controllo diretto sulla qualità dei servizi offerti, risulta coerente con le prescrizioni dell'art.14 del d.lgs.n°502/1192 sul riordino della disciplina in materia sanitaria.*

*E' noto che l'ingresso di una Persona anziana in una struttura residenziale, anche se determinata da una grave compromissione delle condizioni di salute e d'autonomia ,che la famiglia ed i servizi territoriali non sono più in grado di affrontare, costituisce un passaggio difficile.*

*Per questo riteniamo opportuno, non solo assicurare ai residenti tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali necessarie, ma anche creare un clima all'interno della residenza attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola Persona.*

*Le motivazioni che ci hanno portato a redigere questa Carta sono i bisogni dei nostri cari entrati in una condizione di fragilità e in parallelo anche i nuovi bisogni e le nuove esigenze delle famiglie che aumentano sempre di più, sia in quantità sia in qualità; i servizi di conseguenza devono adeguarsi alle richieste ed alle oggettive esigenze emergenti e la Carta dei Servizi rappresenta, a tal fine, uno strumento per rispondere alle necessità di trasparenza delle attività che vengono svolte dalla RSA RESIDENCE PER ANZIANI.*

*Grati dell'attenzione che ci ha riservato La invitiamo voler usufruire della nostra offerta specialistica ed a segnalarci quanto ancora non presente nella nostra offerta sanitaria per poter ampliare il numero dei nostri servizi.*

*Cordiali saluti.*

*La Direzione*

## **INTRODUZIONE**

---

La Carta dei Servizi della RSA RESIDENCE PER ANZIANI SRL, elaborata ai sensi dell'art.13 della L.238/2000, art.6 del D.M.308/2001 e art.6 della L. R.n.4/2007, intende fornire agli utenti tutte le informazioni necessarie per usufruire dei diversi servizi, con l'indicazione dei relativi standard di qualità, nel modo più agevole e con il maggiore beneficio.

La RSA RESIDENCE PER ANZIANI intende, in tal modo, assicurare trasparenza e accessibilità ai servizi offerti, fornendo all'utenza e al territorio piena informazione su: le prestazioni, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso ai servizi, le regole che stanno alla base del rapporto tra la RSA RESIDENCE PER ANZIANI e l'utenza, nonché i modi e i tempi in cui vengono fornite le prestazioni, con la convinzione che ciò rappresenti il primo passo per migliorare la qualità dei servizi offerti.

La Carta Servizi intende costituire uno strumento dinamico di partecipazione e trasparenza, e si rivolge non solo ai diretti fruitori dei servizi, ma anche alle reti familiari che si prendono cura dei propri cari bisognosi di assistenza, in modo da sostenere e aiutare "chi aiuta".

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

La "Carta dei Servizi" è una guida volta alla tutela dei diritti dell'utente, attraverso il rispetto di principi ispiratori che accompagnano l'intero iter operativo, dall'accoglienza dell'utente, all'erogazione del servizio richiesto, fino al termine del rapporto lavorativo.

I principi fondamentali che regolano il rapporto con l'utenza sono:

1. Eguaglianza: "nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche"
2. Imparzialità: "i soggetti erogatori hanno l'obbligo d'ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità"
3. Rispetto
4. Diritto di scelta: "l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio"
5. Partecipazione: "il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del

servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio"

6. Efficacia ed efficienza
7. Continuità del servizio: "l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni"
8. Oggettività dell'informazione

La concreta attuazione di questi principi porta alla:

- Promozione efficace dei diritti
- Tutela dei diritti
- Accompagnamento a scelte responsabili
- Qualità professionale
- Personalizzazione degli interventi
- Progettazione e valutazione partecipata degli interventi

La RSA RESIDENCE PER ANZIANI si impegna a garantire il rispetto dei principi fondamentali attraverso:

- la selezione e la formazione di tutto il personale

La scelta del personale e la sua formazione vengono effettuate prendendo in considerazione oltre alla qualità professionale, le esperienze lavorative e le capacità tecniche, anche la condivisione dei principi fondamentali e una predisposizione ai contatti umani scevra da pregiudizi;

- la valorizzazione delle risorse umane

Il riconoscimento dei lavoratori come risorsa fondamentale per la qualità dei servizi implica per la RSA RESIDENCE PER ANZIANI:

- la realizzazione di un ambiente di lavoro sereno e amichevole, in cui le capacità di ogni lavoratore e collaboratore possano essere evidenziate e riconosciute
- garantire ad ogni lavoratore il pieno rispetto dei contratti di lavoro e delle connesse normative e il rispetto di quanto stabilito dal Testo Unico per la Sicurezza sul Lavoro (D. Lgs. 81/2008) e dalla normativa vigente in materia di tutela della Privacy
- sviluppare in ogni lavoratore un senso di gratificazione e di appartenenza
- la consulenza, fornita dal coordinatore e/o dal personale incaricato dell'accoglienza e della pianificazione degli interventi con lo scopo di effettuare un'accurata analisi delle esigenze dei pazienti e illustrare dettagliatamente tutte le opportunità assistenziali anche al di fuori di quelle offerte dalla Rsa Maria Assunta e proporre soluzioni ottimali;
- la pianificazione accurata delle attività

Ogni singolo servizio, una volta concordato con l'utente, viene attentamente pianificato e seguito in ogni sua fase;

## CHI SIAMO

La residenza socio-sanitaria assistenziale RESIDENCE PER ANZIANI SRL sita in C.da Fra Diavolo in località Cassano delle Murge (BA) è situata a confine con la Foresta Mercadante .

La struttura ha un'area di pertinenza di circa 30.000 mq, la zona di degenza della R.S.S.A si sviluppa su un unico piano garantendo il superamento delle barriere architettoniche, composta da n. 26 stanze doppie ed una stanza singola. Palestra, sala mensa , sale polifunzionali, ambulatorio, medicheria, stanze per il personale e direzione. Le stanze di degenza degli ospiti sono attrezzate con letti elettrici, bagno in camera, sistema di chiamata, impianti di riscaldamento e condizionamento, TV-LCD , wi-fi gratuito per ospiti e visitatori , inoltre tutte le stanze si affacciano nei giardini.

Il primo modulo (ex art. 66) ha capienza come da autorizzazione per n. 21 utenti , eroga prevalentemente servizi socio-assistenziali, nonché prestazioni di rilievo sanitario e riabilitative destinati ad anziani non autosufficienti, in età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

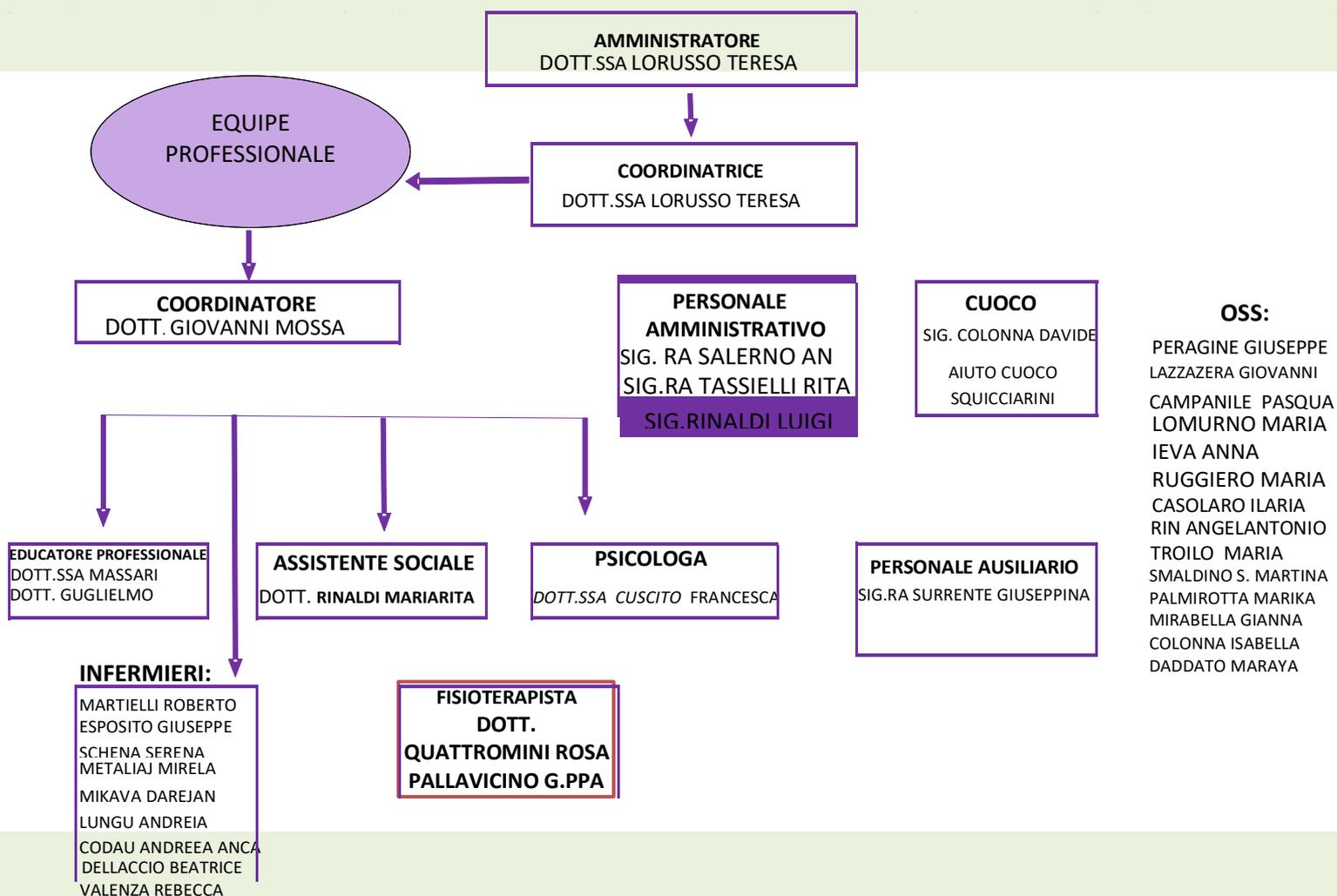
Il secondo modulo (ex art. 58 ) ha capienza come da autorizzazione per n. 33 utenti, eroga prevalentemente servizi socio-assistenziali a persone in situazione di handicap con gravi deficit psico-fisici, in età compresa tra i 18 e i 64 anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse in RSA, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo educativo, assistenziale e riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

L'organizzazione della nostra RSA è stata creata in modo tale da garantire agli ospiti:

- a) il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, delle convinzioni religiose e delle abitudini quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago, nonché a stile abitativo permettendo agli ospiti di personalizzare l'ambiente con suppellettili e arredi propri; la socializzazione, all'interno della RSA, anche con l'apporto e l'utilizzazione di altri servizi, delle associazioni di volontariato e degli altri organismi, associativi esistenti nel territorio;
- b) la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al piano di recupero, anche attraverso forme di collaborazione diretta con gli operatori, coinvolgendo anche le organizzazioni di volontariato e coloro che, anche al di fuori dei rapporti di parentela, intrattengano con l'ospite relazioni di carattere affettivo.

La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento del servizio e dell'attrezzatura utilizzata, anche al fine di poter supportare e soddisfare adeguatamente l'impegno assunto nei confronti del SSN per l'erogazione di prestazioni in regime di accreditamento.

## RSA RESIDENCE PER ANZIANI



## PRESTAZIONI EROGATE

La passione per il proprio lavoro è un elemento fondamentale per la buona riuscita di qualsiasi attività. Non si tratta solo della spinta emotiva del singolo ma di una risorsa indispensabile per la ricerca e il raggiungimento di una direzione comune, che sviluppi in ogni membro dell'organizzazione uno spontaneo senso di solidarietà ispirato dalla condivisione degli obiettivi e delle necessità.

In virtù di ciò, la RESIDENCE PER ANZIANI è caratterizzata dall'impegno attivo di tutti i suoi dipendenti che trovano continue risposte nella Direzione e in Amministrazione.

Presso la RSA sono garantite, nel rispetto dei Livelli Essenziali di Assistenza di cui al D.P.C.M. del 29/11/01, le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità funzionali residue degli Ospiti, ovvero al recupero dell'autonomia, in relazione alla loro patologia ed in funzione del raggiungimento o mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli Ospiti stessi.

In particolare, nella RSA sono erogate:

- a) prestazioni di medicina generale;
- b) prestazioni medico-specialistiche;
- c) prestazioni farmaceutiche;
- d) prestazioni infermieristiche comprendenti, oltre alle normali prestazioni di routine (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi), il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti;
- e) prestazioni riabilitative atte ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione dell'Ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane (deambulazione e azioni elementari di vita, anche con idonei supporti) nonché alla rieducazione psico-sociale, soprattutto attraverso la terapia occupazionale;
- f) prestazioni di sostegno psicologico agli Ospiti e concorso nella verifica dell'attuazione del Progetto terapeutico individuale;
- g) prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare consistenti nell'aiuto all'Ospite per l'igiene e la cura della propria persona e dell'ambiente;
- h) prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione nei confronti delle persone totalmente non autosufficienti, con riduzione al minimo del tempo trascorso a letto;
- i) prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio, vitto e servizi generali, rapportate alle particolari condizioni degli Ospiti;
- j) attività di animazione, terapia occupazionale, ricreativa, di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine, soprattutto attraverso attività ludiche, tecniche psicologiche di orientamento e

riattivazione per soggetti con deterioramento mentale anche senile; sistematici incontri con i familiari ed amici nonché attivazione di attività di segretariato sociale.

k) trasporto, accompagnamento ed eventuale assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della RSA a carico del paziente o parente/tutore.

## *DESTINATARI DELLA R.S.A.*

---

Possono accedere alla RSA RESIDENCE PER ANZIANI soggetti adulti che rientrino in una delle seguenti tipologie:

- persone non più in età evolutiva portatrici di alterazioni morbose stabilizzate o morfo-funzionali, che hanno superato la fase acuta della malattia e per le quali è stato compiuto un adeguato trattamento terapeutico o di riabilitazione di tipo intensivo, ma che abbisognano di trattamenti terapeutici protratti nel tempo;
- persone anziane che presentano patologie cronico – degenerative che non necessitano di assistenza ospedaliera, ivi compresi soggetti affetti da patologie psico-geriatriche (demenza senile);
- persone adulte colpite da handicap di natura fisica, psichica o sensoriale in condizioni di non autosufficienza o affette da malattie croniche;
- persone adulte portatrici di disturbi psichiatrici in condizioni di non autosufficienza o affetti da malattie croniche, per le quali sia stata esclusa la possibilità di utilizzare altre soluzioni terapeutico-assistenziali;
- persone affette da malattie di Alzheimer e demenze correlate.

## *MODALITA' DI ACCESSO IN R.S.A.*

---

Per le procedure di ammissione e dimissione, la Struttura si impegna al rispetto di quanto previsto dal Regolamento Regionale n. 8/2002 e s.m.i., dal Piano Regionale della Salute e dalle “Linee guida regionali per l’accesso ai servizi sanitari territoriali e alla rete integrata dei servizi socio sanitari” approvate con Deliberazione di Giunta Regionale n. 691 del 12 aprile 2011, così come di seguito stabilito.

La richiesta per il ricovero deve pervenire all’U.V.M. (unità di valutazione multidimensionale) del Distretto Socio Sanitario dell’Asl di appartenenza, previa compilazione di un apposito modulo da parte alternativamente:

- del Medico di medicina generale;

- del Medico specialista di struttura sanitaria;
- dei servizi territoriali delle Asl;
- dei servizi territoriali comunali.

La suddetta richiesta dovrà essere effettuata da una delle figure indicate, nel rispetto della volontà del paziente, ovvero in caso di incapacità di intendere e di volere dello stesso, da chi esercita la tutela o la curatela.

Il Distretto di residenza del paziente, a seguito della valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) e della definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), autorizza l'ospitalità presso la Struttura, a seguito di scrupolosa valutazione del caso, da cui devono emergere, come fattori determinanti della scelta, il grado di non autosufficienza e l'impossibilità, anche temporanea, dell'utente ad usufruire di altre forme di assistenza, quali l'assistenza domiciliare o in strutture semiresidenziali, che ne consenta la permanenza al proprio domicilio.

L'autorizzazione suddetta sarà inviata dal Direttore del Distretto autorizzante, simultaneamente, al Direttore del Distretto in cui ha sede la Struttura, alla Residenza e al Direttore dell'Area Servizio Socio Sanitario.

Il Distretto Socio Sanitario in cui è ubicata la Struttura tramite la UVM predisporrà, al fine di accertare e garantire la qualità dell'assistenza erogata e l'andamento del PAI, le verifiche che riterrà necessarie.

Al momento del ricovero, dopo aver fatto visionare l'informativa del codice sulla privacy (D.Lgs. n. 196/03), al Paziente viene richiesto il Consenso al trattamento dei dati personali attraverso la firma dell'apposito modulo.

Il personale medico, dopo la valutazione clinica anamnestica del paziente e l'impostazione della terapia, informa il paziente sulle attività sanitarie che verranno eseguite (terapia, esami di laboratorio e strumentali, etc.) e fa sottoscrivere il Modulo "Consenso medico informato".

Farmaci e presidi sanitari prescritti dai medici curanti e/o specialisti consulenti, sono forniti direttamente attraverso il SSN, se appartenenti alla fascia a o b. I farmaci in fascia c sono a totale carico del cittadino/ospite

Al momento dell'ingresso in struttura, il Paziente dovrà essere munito di:

- documento d'identità;
- tessera sanitaria;
- Eventuale Verbale di Invalidità.
- Copia di eventuale nomina di un Amministratore di Sostegno o Tutore.
- eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, analisi, radiografie, prescrizioni di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti).

All'atto del ricovero il paziente o persona da lui delegata dovrà sottoscrivere il regolamento interno, La presente Carta dei Servizi e l'impegno al versamento della quota integrativa mensile da corrispondere in maniera anticipata entro il giorno 5 di ogni mese.

Oltre agli effetti necessari all'igiene personale (asciugamani, pettine, pasta adesiva per dentiera, ecc.), si consiglia di portare:

- accappatoio o telo doccia;
- scarpe comode o da ginnastica;
- magliette;
- biancheria intima;
- calze di cotone;
- pigiama e/o camicia da notte;
- bavagli;
- vestaglia;
- eventuali ausili forniti da Asl (pannoloni, traverse, cateteri, sacche di raccolta per stomie, etc.).

È utile prevedere diversi cambi (almeno 5 )di biancheria intima e magliette per consentire al personale di assistenza di garantire una costante igiene del Paziente.

La RSA RESIDENCE PER ANZIANI non si assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento degli oggetti personali.

## **LA LISTA DI ATTESA**

---

Per la RSA, in caso di insufficienza dei posti letto rispetto alle autorizzazioni di ricovero, è adottata "la lista di Attesa".

La lista delle prenotazioni è così formulata:

- L'ordine di prenotazione degli ospiti autorizzati è determinato dalla sequenza cronologica determinata dalla data di autorizzazione dell'UVM autorizzante il ricovero;
- L'anzianità di iscrizione nella lista delle prenotazioni è determinata dal punteggio, attribuito ai singoli pazienti eleggibili alla ospitalità nella Struttura, nel modo seguente:
  - 1 punto per ogni giorno maturato, dalla data di autorizzazione, se il paziente è a domicilio;
  - 3 punti per ogni giorno maturato, dalla data di autorizzazione, se il paziente è ricoverato in ospedale;

- A parità di punteggio è privilegiato l'ingresso dell'ospite che presenta i seguenti requisiti: maggiore età e grado totale di non autosufficienza.

La lista di Attesa così formulata può essere modificata solo per situazioni di urgenza per pazienti sia di provenienza territoriale che in regime di Dimissioni Ospedaliere Protette (DOP).

La situazione di urgenza determina una priorità di ammissione nella Struttura con superamento della lista di Attesa.

Si riconosce la situazione di urgenza in caso di paziente, sia in regime di D.O.P. che di provenienza territoriale, eleggibile ad RSA, che sia altamente dipendente e "con elevata necessità di cure sanitarie".

In caso di concorrenza per un posto tra pazienti in situazioni di urgenza fa testo l'anzianità di autorizzazione, a parità di data di autorizzazione è privilegiato il paziente in regime di DOP rispetto a quello di provenienza territoriale.

La RSA s'impegna, ogni qualvolta si liberi un posto letto, sentito il Distretto in cui ha sede la struttura, ad informare a mezzo e-mail o telefonicamente, la famiglia e/o il tutore legale dell'utente primo nella lista di prenotazione affinché detto posto letto possa essere occupato entro le 24 ore: in caso di mancato riscontro la Struttura è autorizzata a contattare il successivo utente in lista di prenotazione.

La famiglia, in caso di ricovero dell'utente in Ospedale può chiedere alla Residenza la sospensione temporanea dell'inserimento, entro le 24 ore.

In questo caso l'anziano non viene cancellato dalla lista per trenta giorni, salvo ulteriori comunicazioni da parte dei familiari e valutazione da parte del Distretto della richiesta.

## **DIMISSIONI**

---

I medici, stabilita la data di dimissione del Paziente, la comunicano tempestivamente ai familiari al fine di organizzare l'uscita

Prima di lasciare la RSA RESIDENCE PER ANZIANI, viene consegnata una lettera riassuntiva della degenza clinica completa degli esiti degli esami di laboratorio, degli esami di diagnostica per immagini, ed un riassunto dell'iter riabilitativo svolto con le indicazioni per l'eventuale prosecuzione del trattamento terapeutico - riabilitativo.

Nel lasciare la stanza, il Paziente provveda a ritirare dal personale infermieristico tutta la documentazione clinica personale consegnata al momento del ricovero, a portare via tutti gli effetti personali ed a espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri.

Nell'ipotesi che il Paziente chieda di essere dimesso contro il parere dei Sanitari, lo stesso è obbligato a sottoscrivere una dichiarazione, riportata sul diario sanitario della cartella clinica, che solleva la struttura da ogni responsabilità causata da questa decisione.

Il Paziente può, in casi di estrema gravità o nel caso non rispetti le norme comportamentali e/o i regolamenti della struttura, essere dimesso, venendo meno il rapporto fiduciario medico.

## **LA CARTELLA PERSONALE**

---

Il personale medico, infermieristico della RSA RESIDENCE PER ANZIANI provvede, per ogni assistito, alla compilazione della cartella personale, da cui risultano le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi familiare e personale, l'esame obiettivo, gli eventuali esami di laboratorio e specialistici, il programma terapeutico, comprensivo degli aspetti riabilitativi, gli esiti ed i postumi, nonché le eventuali interruzioni di trattamento o ricovero.

Nella cartella personale devono essere, altresì, annotate le condizioni economiche del nucleo familiare e sociali dell'ospite. Della cartella personale fa parte integrante il giudizio espresso dall'unità valutativa ai fini dell'accoglienza

Le cartelle personali, firmate e conservate dal direttore sanitario, devono portare un numero progressivo. Nella cartella personale devono essere riportati gli aggiornamenti periodici, le valutazioni e osservazioni degli operatori che concorrono all'attuazione del progetto terapeutico, inclusa una sezione per il programma assistenziale infermieristico, nonché l'eventuale indicazione dei soggetti titolari della tutela o curatela dell'ospite.

Fatta salva la legislazione vigente in materia di tutela dei dati personali, le cartelle personali, a richiesta, devono essere esibite all'ospite, a persona da lui espressamente delegata, ai soggetti titolari della tutela e curatela, nonché ai soggetti formalmente incaricati della vigilanza.

## **ACCOGLIENZA DEL PAZIENTE**

---

Il servizio di Accoglienza ai Pazienti residenti viene effettuata dall'ufficio amministrativo, il quale ha il compito di ricevere tutta la documentazione sanitaria e sociale.

Il giorno dell'ingresso il Paziente è accolto dall'infermiere di turno e da un assistente ed è presentato agli altri residenti e operatori. Una volta visitata la Struttura e definita la collocazione dell'Ospite all'interno della stessa, si procede effettuando l'inventario della biancheria e fornendo ulteriori informazioni riguardanti la generalità dei servizi offerti; sono inoltre raccolti i dati sensibili ed utili alla definizione e stesura del piano d'assistenza provvisorio.

Acquisite tutte le informazioni, l'infermiere provvede alla presentazione del nuovo residente all'equipe di assistenza, la quale inizia l'assistenza, la cura e l'accoglimento, sotto la supervisione del Responsabile Sanitario, in base alle caratteristiche della Persona da accogliere.

Per sopravvenute esigenze della vita comunitaria o per mutate condizioni fisiche della Persona residente, l'equipe di assistenza può disporre il trasferimento in stanza diversa da quella assegnata al momento dell'ammissione, dopo aver informato la Persona residente e successivamente i parenti della Stessa fornendo le motivazioni che hanno indotto tale cambiamento.

La Direzione si fa garante che tutte le iniziative deliberate dalla equipe d'assistenza vengano attuate nei tempi e nei modi richiesti dalla equipe stessa, nel pieno rispetto del benessere e della privacy dell'Ospite.

La direzione consiglia di non lasciare al paziente o tutore/parente, somme di denaro o oggetti di valore, pertanto non è responsabile dello smarrimento degli stessi.

## **LE REGOLE PER UNA BUONA CONVIVENZA**

---

### **Visite ai residenti**

La struttura è aperta ai visitatori nelle ore diurne, il personale istruisce gli stessi sui comportamenti più adeguati a garantire la privacy e il riposo dei residenti.

Per garantire una maggiore riservatezza durante l'assunzione dei pasti e delle terapie farmacologiche degli Ospiti presenti in struttura, per permettere una maggiore fruibilità a continuità del servizio assistenziale di tutti gli operatori, deve essere rispettato il seguente orario di visita:

Dal lunedì alla Domenica:

- Mattino: 10:00 -11:30
- Pomeriggio: 16.00 – 17.30

Previa autorizzazione e solo in caso di emergenza viene concessa la possibilità di restare accanto ai residenti anche fuori da questo orario. Al fine di mantenere sempre un'elevata qualità del servizio e una corretta salvaguardia degli Ospiti, i visitatori sono tenuti a comportarsi nel rispetto del regolamento della Struttura e favorendo il lavoro del personale operante, senza intervenire durante le varie azioni operate.

### **Custodia di valori e responsabilità civili**

Al momento di un eventuale ricovero ospedaliero (dell' accoglienza presso la nostra Rsa ) o su richiesta da parte di un ospite della struttura, gli infermieri o il personale amministrativo, provvedono a ritirare gli eventuali oggetti di valore o di particolare importanza al fine di mantenerli sotto custodia durante la permanenza o a consegnarli al parente/tutore. La direzione registra un'apposita nota sul Registro delle Consegne e inserisce i valori personali dell'Ospite in una busta con il nome e li colloca nella cassaforte presente nell'ufficio.

Al momento del rientro in struttura (in caso di dimissioni dell'Ospite, i valori vengono riconsegnati al proprietario.

In caso di decesso dell'Ospite, la Direzione consegna tali valori al parente/tutore della Persona.

L'atto di riconsegna viene testimoniato sul Registro delle Consegne con data e nome di chi l'ha effettuato.

### **Entrata e uscita delle persone residenti**

La Persona residente giudicata dall'equipe di assistenza in grado di badare a se stesso in modo autonomo nelle scelte, può entrare e uscire dalla struttura da solo, con parenti e/o amici e rientrare all'ora desiderata e previ accordi presi con la direzione purché sia comunicato al responsabile di turno.

### **Ricoveri in Ospedale**

Al momento che un Ospite viene ricoverato in Ospedale la struttura contatta immediatamente il parente/tutore di riferimento, il posto letto viene conservato nel caso siano state osservate tutte le disposizioni di cui al Regolamento Interno della Struttura.

### **Il fumo**

Per il rispetto della salute propria e delle altre persone è vietato fumare all'interno della Struttura.

### **Il silenzio e la tranquillità**

Per non arrecare disturbo agli altri ospiti e favorire il riposo si pregano gli anziani residenti ed i loro familiari di evitare il più possibile i rumori e di moderare il volume della radio o della televisione.

### **Agevolazione alle coppie**

La struttura può accogliere coppie di residenti già formate o riconoscere coppie di fatto che si siano formate all'interno della Struttura permettendo loro di ottenere una collocazione camerale a garanzia della privacy della coppia stessa.

### **Mance e doni**

I rapporti tra il personale della Struttura e i residenti devono essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, rivolgersi in un clima di cordiale e corretta collaborazione.

Il Personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio.

## **ORGANIZZAZIONE DELLA VITA ALL'INTERNO DELLA RSA**

---

La vita all'interno della struttura viene scandita secondo ritmi quanto più possibili vicini alle abitudini degli Ospiti, anche se compatibilmente con le attività sanitarie e di assistenza.

In linea di massima la colazione è servita dalle 08.00 alle 9.00, idratazione supplementare dalle 10:00 alle 11:00, il pranzo dalle 12.00 alle 13.00, merenda dalle 15:00 alle 16:00 e la cena dalle 18.00 alle 19.00. Tali orari potrebbero subire variazioni in base a particolari esigenze o manifestazioni che vedano coinvolti gli ospiti

Devono essere rispettati gli orari di visita al fine di non intralciare le attività sanitarie della RSA.

Nel rispetto delle condizioni cliniche di ognuno, l'Ospite è invitato e stimolato a partecipare il più possibile alla vita comune e alle attività di animazione e occupazionali.

La vita all'interno della Struttura, i piani di lavoro e i calendari delle attività educative e di animazione sono concepiti in modo tale da agevolare la visita da parte di familiari e congiunti, così come l'attività complementare delle Associazioni di volontariato e del privato-sociale.

### **SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO**

Il paziente che desideri avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze nel servizio può rivolgersi al Responsabile di struttura o alla Direzione medica e infermieristica della RSA. In particolare, l'utente ha diritto a segnalare eventuali osservazioni, segnalazioni di disservizio, o reclami che saranno sollecitamente esaminati, informando gli interessati sull'esito degli stessi non oltre 15 giorni dalla ricezione.

Il paziente, infine, può segnalare eventuali disservizi anche mediante la compilazione di un questionario che periodicamente viene distribuito dalla Direzione nell'ambito dell'indagine di Customer Satisfaction, o tutte le volte che l'ospite ne faccia richiesta.

## ACCESSO ALLE PRESTAZIONI EROGATE DAL SSN

L'assistenza medica viene garantita attraverso i Medici di Medicina Generale di ciascun assistito.

I Medici di Medicina Generale sono organizzati all'interno della RSA secondo la normativa cogente e garantiscono un servizio di disponibilità concordato con la Direzione Sanitaria della RSA.

Il personale infermieristico, seguendo protocolli concordati con la direzione della Struttura, definisce le priorità di chiamata del Servizio 118 o del Medico di Medicina Generale, in assenza del Medico Responsabile dell'RSA.

Una volta contattato, il Medico, accertatosi del problema sanitario, potrà, a seconda dei casi, dare direttamente disposizioni telefoniche per poi metterle per iscritto, o raggiungere la RSA per valutare personalmente la situazione.

All'ingresso nella RSA, il paziente può mantenere il suo medico di famiglia originario oppure può cambiare medico scegliendo quello da noi consigliato e ubicato nei pressi della nostra Rsa.

All'atto dell'eventuale dimissione dalla RSA, l'assistito potrà tornare in carico al Medico di Medicina Generale originario.

Il Medico di Medicina Generale dell'assistito esplica, nei confronti dei suoi pazienti, Ospiti della struttura, tutti i compiti previsti dall'accordo collettivo in vigore, comprese le prestazioni di particolare impegno professionale, le certificazioni ed ogni altra prestazione di competenza.

Le visite specialistiche eventualmente richieste dal Medico curante sono effettuate dalle figure specialistiche dell'ASL competente per territorio, possibilmente nella Struttura. In caso sia necessario il trasferimento del soggetto per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche, il trasporto non viene realizzato a carico della RSA.

Nei casi di aggravamenti e riacutizzazioni di malattie, qualora l'organizzazione medica ed infermieristica presente nella Struttura possa garantire le prestazioni necessarie alle cure, il paziente ha il diritto a riceverle nell'ambito della Struttura, evitando il ricovero ospedaliero, usufruendo eventualmente di interventi specialistici, quando possibili, secondo le indicazioni del Medico cui è affidata la Direzione della Struttura.

Viene garantita la presenza di infermieri professionali, continuativamente in tutto l'arco delle 24 ore.

Agli Ospiti viene garantita la possibilità di interventi individuali da parte di Tecnici della Riabilitazione, previa proposta del Medico curante, Geriatra Fisiatra.

## DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

L'Ospite ha diritto ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della libertà, della dignità della persona, della salvaguardia della privacy, della personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza.

L'Ospite, i suoi familiari e/o i loro rappresentanti legali, nonché le persone da essi delegati, hanno diritto, altresì, a ricevere un'informazione comprensibile, continuamente aggiornata, sul trattamento sanitario effettuato, sui tempi di esecuzione, sui rischi connessi, su eventuali variazioni del programma terapeutico, sulle previsioni di evoluzione del quadro patologico e sui prevedibili tempi di permanenza.

L'Ospite e i visitatori hanno diritto a individuare tutto il personale della RSA mediante cartellini di identificazione con nome, cognome e qualifica, nonché ad avanzare al Responsabile di Struttura eventuali osservazioni, segnalazioni di disservizio, o reclami che saranno sollecitamente esaminati informando gli interessati sull'esito degli stessi non oltre 15 giorni dalla ricezione.

L'Ospite gode della massima libertà ed eventuali limitazioni sono esclusivamente imposte dal suo stato di salute, valutato dal Medico curante e dal Direttore Sanitario della Struttura.

Gli Ospiti sono tenuti ad osservare le regole della Struttura, con particolare riguardo a quelle della convivenza, della vita di relazione e ad attenersi alle disposizioni della direzione.

La Struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 19.00.

Nella fascia oraria dalle 09.00 alle 20.00, l'Ospite è libero di entrare ed uscire, previa autorizzazioni sanitarie; può ricevere visite negli orari previsti, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati, in numero e condizioni tali da non recare disturbo ad altre persone.

Se l'Ospite desidera uscire dalla Struttura, egli stesso o un parente deve compilare un apposito modulo e farlo controfirmare dal Direttore Sanitario o dal Responsabile dell'assistenza infermieristica, o da loro delegati, a conferma di una condizione clinica che gli consenta di uscire.

Nel caso in cui l'Ospite intenda lasciare provvisoriamente la RSA (fatta salva la condizione di ricovero ospedaliero) è tenuto a darne comunicazione al Direttore della stessa con un preavviso di almeno 2 giorni, concordando le modalità di dimissione temporanea e di successivo rientro.

Compatibilmente con le proprie condizioni fisiche e mentali, l'Ospite s'impegna a:

- collaborare con il personale di servizio per il mantenimento dell'igiene dell'ambiente, della pulizia e del decoro della Struttura;
- non danneggiare o manomettere arredi, attrezzature, impianti e parti strutturali;
- segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento delle attrezzature o degli impianti della camera;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona indicata dalla Direzione di entrare nella camera per provvedere alle pulizie, ai controlli e alle eventuali riparazioni.

All'ospite è data la possibilità, previo assenso della Direzione, di personalizzare la propria camera, portando con sé oggetti e suppellettili personali, nel rispetto dei diritti e delle esigenze dell'eventuale compagno di stanza e degli altri ospiti.

Nelle camere è consentito l'uso di apparecchi cellulari, televisivi, radiofonici e riproduttori video-musica, previa autorizzazione della Direzione. Gli Ospiti o i loro familiari sono tenuti a risarcire eventuali danni arrecati alla Struttura o ad arredi e attrezzature a causa di incuria, trascuratezza o altri motivi a loro imputabili o ai loro visitatori.

Gli Ospiti sono invitati a collaborare al fine di curare la propria immagine personale, in tutti gli aspetti, sia per la qualità della propria vita sia per rispetto verso gli altri.

È rigorosamente proibito, se non a seguito di specifica autorizzazione da parte del Direttore Sanitario, portare cibi e/o bevande o farmaci agli Ospiti, eccettuata la terapia in corso all'atto dell'inserimento, limitatamente ai primi 3 giorni di permanenza.

## **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Ogni Ospite può farsi assistere dai Ministri del Culto al quale appartiene, nel rispetto dei diritti e delle rispettive sensibilità individuali. Periodicamente vengono celebrati nell'area adibita della RSA, la Santa Messa e altri riti religiosi richiesti.

## LA RETTA MENSILE

La retta mensile, cui l'Utente/il Tutore/il Dirigente comunale si impegna a corrispondere alla RSA RESIDENCE PER ANZIANI, relativa alla quota socio- assistenziale è pari all'ammontare di:

€100,34 DIE PER ANZIANI OVER 65 ANNI

€108,37 DIE PER ADULTI DISABILI UNDER 65 ANNI

La retta mensile viene rapportata ai giorni effettivi del mese di riferimento e dà diritto a godere del vitto, dell'alloggio, del riscaldamento e di tutti i servizi generali e collettivi previsti nelle norme in vigore.

Il pagamento decorre dalla data dell'inserimento in RSA.

Ai fini del conteggio dell'addebito mensile, la giornata d'ingresso viene considerata giornata di effettiva presenza. Successivamente la presenza del paziente viene convenzionalmente rilevata alle ore 00.00 di ogni giorno.

In caso di rinuncia, a qualsiasi titolo o per qualsiasi causa, alla permanenza nella RSA, l'Ospite è tenuto a dare un preavviso di almeno 60 giorni al Direttore della stessa, mediante formale comunicazione, pagando fino al 60° giorno l'intera rata maturata.

Le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del regolamento interno, non danno origine a rimborsi o diminuzioni dei compensi pattuiti.

Gli stessi continuano a decorrere come se l'Ospite fosse presente e usufruisca di tutti i servizi.

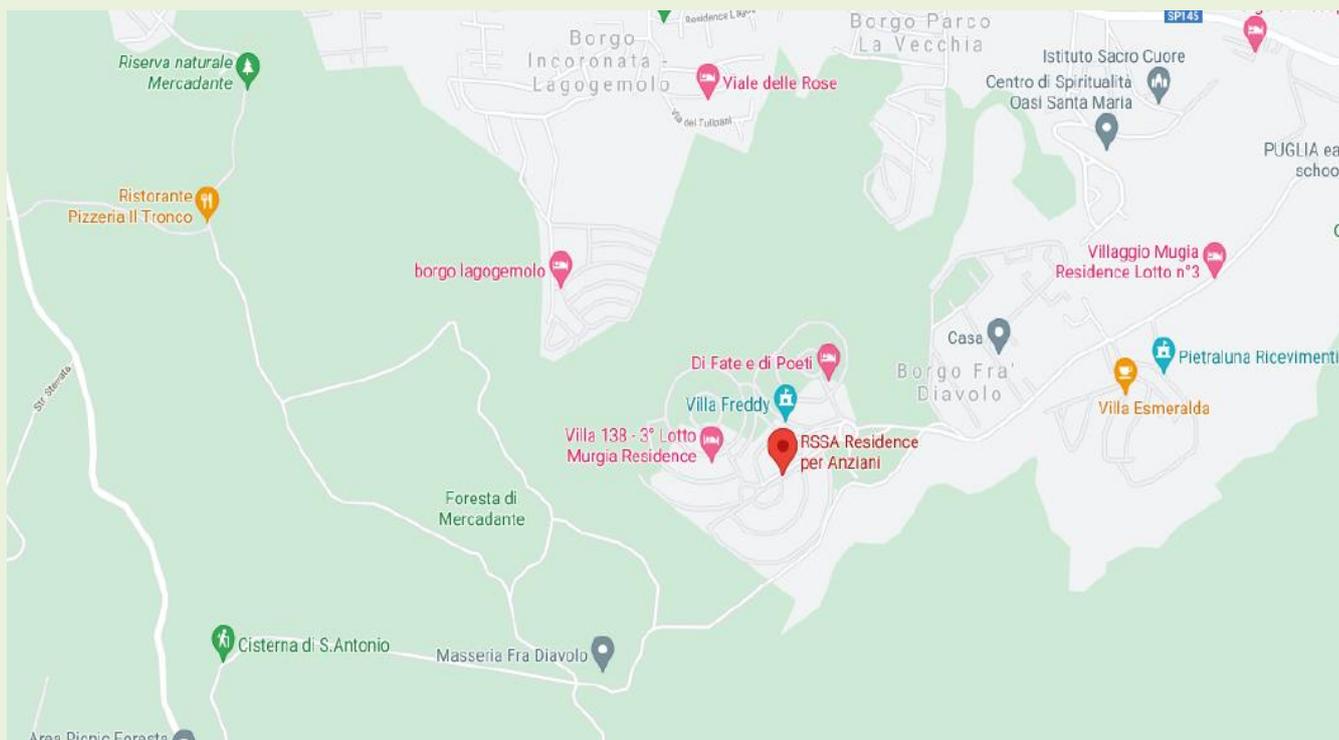
E' previsto un rimborso della retta versata in caso di decesso dell'ospite entro il 15esimo giorno, dal 16esimo giorno in poi la retta rimane all' Istituto .

Nel caso in cui l'Istituto decide di dimettere l'ospite, la quota verrà quantificata sulla base dei giorni di effettiva di presenza e conguagliata.

## SERVIZI A PAGAMENTO E TARIFFE

### FARMACI – VISITE SPECIALISTICHE – SERVIZIO AMBULANZA – PARRUCCHIERE

## UBICAZIONE E CONTATTI



La RSA RESIDENCE PER ANZIANI è sita in Cassano delle Murge (BA) alla Contr.da Fra Diavolo s.n.

Contatti:

Tel. 080/3466190

Cell.

E-mail: [residenceperanziani@hotmail.it](mailto:residenceperanziani@hotmail.it)

PEC: [residenceperanzianisrl@pec.it](mailto:residenceperanzianisrl@pec.it)