

# R.S.A. Euroitalia

## CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI UTENTI E PER I LORO VISITATORI

### PREMESSA

La carta dei servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la R.S.A. garantisce nel servizio agli ospiti.

Ciò che viene presentato, non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" degli ospiti.

Ciò rende più accettabile la condizione dell'ospite, deve essere la qualità dei processi assistenziali e sanitari, e dei sistemi istituzionali ed interpersonali in essa coltivati. Ne deriva la necessità di un rinnovato impegno progettuale, a cui deve seguire con costanza, intelligenza ed apertura, l'organizzazione e la conduzione quotidiana dell'accoglienza e del sostegno.

Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.

La **Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) Euroitalia** è una struttura residenziale finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale e di inserimento sociale nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone non assistibili a domicilio, le cui limitazioni fisiche e/o psichiche non consentono di condurre una vita autonoma. **La R.S.A. Euroitalia garantisce agli ospiti un elevato livello di assistenza sanitaria e sociale, per mantenere il più possibile attive le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali e per limitare ulteriori perdite di autonomia.**

La **R.S.A. Euroitalia** si impegna a mantenere attivi tutti i rapporti in essere al momento del ricovero dell'Ospite, siano essi riferiti a familiari, parenti, amici, favorendo momenti di incontro e relazione. La **R.S.A. Euroitalia** ritiene fondamentale per il migliore inserimento dell'Ospite il contributo attivo dei parenti e degli amici.

La Residenza Sanitaria Assistenziale Euroitalia opererà costantemente per il raggiungimento delle finalità di cui sopra, organizzando i propri interventi e i propri servizi non su prestazioni stabilite, ma su obiettivi personalizzati per cercare di soddisfare nel migliore modo possibile le necessità dell'Ospite. Tale metodo di lavoro deriva dal fatto che consideriamo l'Ospite non solo come portatore di bisogni ma anche come portatore di risorse e motivazioni a vivere.

**TIPOLOGIA DEGLI OSPITI DELLA R.S.A E SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI**

L'organizzazione Sanitaria della Residenza Sanitaria Assistenziale si articola in 3 Nuclei:

- 1) **Nucleo n° 1:** Area della Disabilità, della Senescenza e delle patologie psicogeriatriche n.32 posti letto
- 2) **Nucleo n° 2:** Area delle patologie neurologiche e neuromotorie croniche (compreso Alzheimer) n. 10 posti letto
- 3) **Nucleo n° 3:** Centro Diurno n.5 posti

Nella RSA sono ospitate:

- 1) 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;
- 2) persone anziane che presentano patologie cronic-degenerative che non necessitano di assistenza ospedaliera, ivi compresi soggetti affetti da patologie psico-geriatriche (demenza senile);
- 3) persone adulte colpite da handicap di natura fisica, psichica o sensoriale in condizioni di non autosufficienza o affette da malattie croniche;
- 4) 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.

## **FINALITA' E METODI RIABILITATIVI**

### **Piano Assistenziale Individualizzato**

Per ciascun Ospite viene redatto il Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.). Il P.A.I. deve indicare obiettivi chiari, condivisi, realizzabili e misurabili, deve individuare le risorse e definire le responsabilità, definire i tempi di intervento, definire gli indici per misurare i risultati. Le attività di riabilitazione mirano 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.

## **DOTAZIONE DI PERSONALE**

Il personale consta di competenze mediche specialistiche geriatriche, neurologiche, cardiologiche e fisiatriche, nonché di competenza infermieristiche, socio-sanitarie, psicologiche e socio-assistenziali secondo la dotazione prevista dal Regolamento Regionale della Puglia n.8 del 20 dicembre 2002 e s.m.i..

## **SERVIZI AMMINISTRATIVI E GENERALI**

### **Servizio di accettazione**

La proposta di accesso nella RSA è effettuata dal medico di medicina generale, dai servizi territoriali dell'Azienda Unità Sanitaria Locale ovvero, in caso di dimissione dall'ospedale, dal dirigente della divisione ospedaliera, o dai servizi territoriali comunali, 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.

L'accesso e le dimissioni dalla RSA sono disposti dall'Unità Valutativa previa valutazione del caso, da cui devono emergere, come fattori determinanti della scelta, il grado di non autosufficienza.

Il Servizio di accettazione è continuo ed assicura l'accettazione degli Ospiti sotto il profilo sanitario e quello amministrativo, ed è espletato dal personale addetto.

L'ammissione degli Ospiti è effettuata sotto la sorveglianza del Coordinatore Sanitario.

La mancata accettazione deve essere motivata per iscritto con certificazione da consegnare al malato o chi per esso.

Il giudizio sulla durata del ricovero è rimesso alla competenza dei Sanitari curanti.

Se l'Ospite o il suo legale rappresentante nonostante il motivato parere contrario del sanitario responsabile, chiede la dimissione, la stessa avviene previo rilascio di dichiarazione scritta del richiedente, in cui deve farsi menzione del parere predetto; tale dichiarazione deve essere conservata agli atti della R.S.A.

- Le ammissioni alla struttura sono programmate nei giorni feriali della settimana, salvo particolari eccezioni programmate, nell'orario concordato con la direzione.

All'ingresso il cittadino o persona di sua fiducia, è tenuto:

- a consegnare eventuale documentazione medica in suo possesso, nonché prescrizioni riportanti dosaggi e posologie per terapie eventualmente in atto;
- a presentare fotocopia della tessera sanitaria, del codice fiscale e di un documento d'identità;
- a disporre di un corredo personale sufficiente;
- ad adempiere alle formalità amministrative che gli verranno richieste, compresa l'accettazione delle condizioni economiche di permanenza in RSA, il versamento anticipato relativo al mese corrente della retta di degenza e la firma del presente regolamento.

Il cittadino viene sottoposto a visita sanitaria, per la valutazione delle condizioni di salute e per la definizione di un preliminare programma individuale di assistenza.

Programma che verrà successivamente aggiornato sulla base delle condizioni cliniche, del profilo relazionale e psicologico, del grado di autonomia e delle potenzialità esistenti.

### ***Dotazione farmaci***

La dotazione dei farmaci in deposito è garantito mediante la istituzione di armadi farmaceutici sotto il controllo del Farmacista responsabile di Struttura.

### ***Servizio di Assistenza religiosa***

La R.S.A. dispone di un servizio di assistenza religiosa.

## *Cartelle Cliniche e Cartelle infermieristiche*

Per ogni Ospite è prescritta la compilazione della cartella clinica da cui risultino le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi familiare e personale, l'esame obiettivo, gli esami di laboratorio e specialistici, le diagnosi, la terapia, gli esiti e i postumi. Per ciascun ricoverato, inoltre è prescritta la compilazione della cartella infermieristica da cui risultino gli accertamenti diagnostici, la terapia, dati clinici e le consegne infermieristiche.

## **DIRITTI DEI PAZIENTI**

### *Diritti d'informazione*

I pazienti hanno diritto di ottenere le informazioni essenziali riguardanti l'organizzazione dei servizi della R.S.A.. A tal fine, la R.S.A. fornisce agli Ospiti con la Carta dei Servizi, le informazioni necessarie.

Il paziente ha diritto di chiedere al medico responsabile del trattamento terapeutico un'informazione completa riguardante la diagnosi e la prognosi in termini per lui facilmente comprensibili.

Nei reparti sono stabiliti i giorni e le ore durante i quali i familiari possono chiedere ai sanitari informazioni sullo stato di salute del degente, salvo parere contrario dello stesso.

### *Consenso dell'Ospite*

Salvo diversa disposizione di Legge, nessun esame o terapia sono praticati contro la volontà dell'interessato che, salvo casi di urgenza, deve essere messo in condizione di rendersi conto di quanto gli viene proposto.

Qualora l'Ospite rifiuti il consenso ad una terapia ritenuta indispensabile, il medico richiede il rilascio di una dichiarazione liberatoria da parte dell'interessato o dei suoi familiari o di chi lo rappresenta.

Ove l'Ospite sia completamente o parzialmente incapace, di diritto o di fatto, di far valere i propri diritti, gli stessi sono esercitati da colui che lo rappresenta per Legge.

## **NORME PARTICOLAREGGIATE RIGUARDO ALLA VITA COMUNITARIA**

Al momento dell'ingresso, all'Ospite viene assegnata una camera secondo il criterio della proposta e della scelta fra quelle disponibili. Qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano, può essere disposto dalla Direzione il trasferimento in altra camera, previa informazione del o dei referenti. Le camere a due letti verranno assegnate a persona dello stesso sesso.

L'Ospite può, nei limiti delle disponibilità e delle esigenze altrui:

- scegliere il compagno di camera. Ai coniugi ed ai fratelli è riservata di norma una stanza comune;
- personalizzare la camera con oggetti personali (foto o altro) con l'assenso della Direzione e del compagno/a di camera;
- soggiornare liberamente nella camera;
- utilizzare tutti gli spazi comuni interni ed esterni alla struttura.

L'Ospite nei limiti delle possibilità personali si deve impegnare ad osservare le fondamentali regole di igiene personale e dell'ambiente, nonché a tenere un comportamento rispettoso delle norme relative ad una corretta convivenza.

Il Direttore può allontanare l'Ospite dalla struttura qualora questi tenga un comportamento ed una condotta incompatibile con la vita comunitaria e commetta gravi infrazioni al regolamento interno della struttura. I parenti o la persona referente sono tenuti a trovare adeguata sistemazione dell'Ospite medesimo.

L'Ospite deve rispettare l'obbligo di non fumare all'interno della struttura, nelle immediate vicinanze e dove ne è fatto esplicito divieto.

L'Ospite ha l'obbligo di non lavare oggetti di qualsiasi genere, compresa la biancheria intima, nei lavandini dei bagni. Non è consentito agli Ospiti tenere presso le camere, stufe elettriche, ferri da stiro, fornelli a gas o elettrici.

E' dovere dell'ospite non tenere medicinali nelle stanze (la custodia e la somministrazione sono a carico del personale). Non devono essere conservati nelle stanze generi alimentari deperibili o comunque oggetti impropri (stoviglie) L'ospite non deve entrare in cucina, recare molestia e disturbo agli altri ospiti.

L'Ospite sotto sua personale responsabilità, può uscire e rientrare liberamente nella struttura nel rispetto degli orari dei pasti e del rientro serale e comunque previa comunicazione scritta su apposito registro posto in amministrazione.

Le indisposizioni dell'Ospite di carattere leggero e di breve durata vengono curate nella struttura, in caso di malattie acute o contagiose o si rendessero necessarie terapie specialistiche, ovvero indagini diagnostiche, l'Ospite su richiesta del medico curante dovrà essere trasferito in ospedale o comunque collocato in altra struttura.

In caso di decesso, il personale provvede ad avvisare tempestivamente ed a qualunque orario i parenti o la persona referente. Il ritiro degli indumenti ed altri affetti personali dell'ospite deceduto è a carico dei parenti o della persona referente.

Tutti gli ospiti sono liberi di frequentare tutti gli spazi aperti della struttura, seguendo il personale buon senso e rispettando le limitazioni imposte dalla struttura.

Tutto il personale è tenuto alla massima attenzione e vigilanza degli ospiti che decidano di soggiornare in detti luoghi all'aperto.

## **MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

Le domande di ammissione, corredate dalla necessaria documentazione, sono indirizzate al Direttore della struttura che provvede a collocarle nell'apposita lista presente nella struttura.

L'ordine di priorità di ammissione fra più utenti è deciso sulla base di un protocollo ASL per le persone che sono convenzionate, per gli altri fa fede la data di presentazione della domanda.

Per gli Ospiti che usufruiscono di compartecipazione del comune o di altri Enti, per l'ammissione nella struttura saranno seguite le direttive impartite dai medesimi.

Le ammissioni possono essere a tempo vitalizio o temporaneo.

Al momento dell'ammissione viene sottoscritto da parte dell'Ospite o di un familiare incaricato, l'impegno al pagamento dell'intera retta o parte di essa nel caso di compartecipazione di altri Enti, ed al rispetto del presente regolamento del quale verrà consegnata copia.

La partenza definitiva dell'Ospite dalla Residenza Sanitaria Assistenziale deve essere comunicata alla Direzione con un preavviso di 15 gg. In mancanza di preavviso l'Ospite sarà comunque tenuto a corrispondere la retta per i giorni non preavvisati.

Alla cessazione del rapporto tra la RSA e l'utente, per qualsiasi causa, l'utente o gli aventi diritto possono richiedere copia della documentazione relativa all'ospite.

## **SERVIZI FORNITI AGLI OSPITI**

La Residenza Sanitaria Assistenziale Euroitalia garantisce i seguenti servizi:

- camere doppie con servizi
- uso degli spazi comuni interni (sala televisione, ecc...) ed esterni
- riscaldamento, condizionamento ed uso di acqua corrente calda e fredda
- disponibilità di impianti di comunicazione che consentono la ricezione o la chiamata verso l'esterno.
- vitto completo nel rispetto della tabella dietetica approvata dal servizio di igiene pubblica e del territorio dell'ASL, inoltre sono garantite diete particolari su prescrizione medica
- assistenza sanitaria generica e geriatria
- assistenza psicologica
- assistenza infermieristica e di riattivazione funzionale, bagno assistito e fornitura di materiale sanitario per l'igiene personale
- attività di animazione e socializzazione
- estetista e parrucchiere per uomo e donna: all'interno della Struttura Sanitaria EuroItalia è presente un Beauty Center che effettua servizio domiciliare per i pazienti che, a causa delle condizioni cliniche, non possono recarsi personalmente.
- lavaggio biancheria piana (lenzuola, asciugamani,) biancheria intima e vestiario
- assistenza religiosa.

Il vitto è adeguato ai bisogni dietetici degli Ospiti secondo le prescrizioni del medico. Il menù giornaliero viene predisposto dalla Direzione, cercando di rispettare il più possibile le esigenze degli Ospiti e servito nella sala da pranzo oppure in camera. A tal fine si ricorda che tutto ciò che viene preparato in casa non deve essere portato all'ospite. Al contrario tutti gli alimenti comprati confezionati possono essere condivisi con l'ospite.

Gli Ospiti usufruiranno di tutte le prestazioni sanitarie presenti sul territorio e proprie del Servizio Sanitario Nazionale. Ciascun Ospite esercita libera scelta del medico curante. La Residenza Sanitaria Assistenziale Euroitalia faciliterà la collaborazione nell'espletamento delle pratiche amministrative collegate all'accoglimento dell'Ospite medesimo.

**Inoltre, all'interno della Struttura Sanitaria Euroitalia è presente:**

- Un servizio di bar e ristorante aperto al pubblico;
- Un Hotel e dei Bungalow: i familiari degli ospiti, inseriti all'interno della RSA, al fine di poter rimanere vicino al proprio assistito, potranno, previo accordi economici con la Direzione Amministrativa, alloggiare presso dei Bungalow o in Hotel.

#### **CORRESPONSIONE DELLA RETTA E CONSERVAZIONE DEL POSTO E RELATIVI ONERI ECONOMICI**

La retta a carico dell'Ospite dovrà essere pagata anticipatamente entro i primi cinque giorni di ogni mese. Non possono essere richieste anticipazioni sulla quota della retta a carico del fondo sanitario nazionale. Sono escluse dalla retta:

- le prestazioni per visite specialistiche, mediche, guardia medica non coperte da convenzione;
- spese per protesi o per eventuali ausili parasanitari;
- spese telefoniche;
- servizio di parrucchiere e podologo, fisioterapista, psicologo oltre al servizio garantito dalla struttura;
- ticket o farmaci;
- spese per bevande o generi alimentari non comprese nella tabella dietetica;

La quota sanitaria sarà aggiornata in base a quanto previsto dalle disposizioni di legge;

In caso di brevi assenze per motivi familiari e soggiorni climatici non superiori a quindici giorni e per ricoveri ospedalieri non superiori a trenta giorni è assicurato all'Ospite il mantenimento del posto.

Per detto periodo viene corrisposto alla RSA il 50% della retta concordata.

#### **ORARIO DEI PASTI E RIENTRO SERALE**

L'Ospite gode della massima libertà salvo le limitazioni imposte dallo stato di salute.

L'Ospite può entrare ed uscire ad ogni ora, previa segnalazione su un apposito registro (vedi art.12), e ricevere visite dalle ore 9 alle ore 18.

I pasti di norma vengono somministrati:

- dalle ore 08,30 alle ore 09,00 la prima colazione
- dalle ore 10,00 alle ore 11,00 spuntino (the, orzo, succhi di frutta...)
- alle ore 12,30 il pranzo
- dalle ore 16,00 alle ore 17,00 merenda (the, orzo, succhi di frutta...)
- alle ore 18,30 nel periodo invernale e alle ore 19,00 nel periodo estivo, la cena

## **RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI ALLA VITA DELLA STRUTTURA**

La Residenza Sanitaria Assistenziale Euroitalia per persone autosufficienti e non autosufficienti mette in atto tutte quelle iniziative rivolte ad attivare e rinsaldare i rapporti degli Ospiti con la comunità locale ed i servizi sociali territoriali e del Volontariato, favorendone la partecipazione alla vita della struttura. La Residenza Sanitaria Assistenziale ritiene fondamentale, per raggiungere una corretta integrazione dell'Ospite, la collaborazione dei familiari e dei conoscenti. Viene inoltre garantita agli Ospiti la possibilità di partecipare alle iniziative ricreative, culturali e sociali, nonché tutte quelle iniziative, anche a carattere di vacanza, organizzate nella zona.

La Residenza Sanitaria Assistenziale Euroitalia favorisce, nei limiti del possibile, la partecipazione degli Ospiti alla organizzazione ed al buon andamento della struttura. A tale scopo l'Ospite e/o i suoi familiari o la persona referente sono pregati di rivolgersi alla Direzione per segnalare inadempienze, il mancato rispetto del presente Regolamento interno o comunque qualunque lesione ai diritti inalienabili di ogni persona. La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta volti a migliorare la qualità dei servizi dati all'interno della struttura.

Le segnalazioni possono essere effettuate anche a mezzo di apposite schede di soddisfazione dell'Ospite attraverso le quali egli può formulare anche proposte di miglioramento. Tali schede vengono di norma immesse in busta chiusa e imbucate in apposita cassetta ubicata presso l'accettazione. In ogni caso, la Direzione provvede, se a conoscenza dell'estensore del reclamo, a dare immediata risposta all'Ospite ovvero, se trattasi di segnalazioni e/o reclami che si presentano di non immediata soluzione, predispone l'attività istruttoria, secondo le procedure fissate dal Regolamento di Pubblica Tutela previsto dal D.Lgs.502/92 come modificato dal D.Lgs. 517/93.

## **NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI**

I cittadini 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. Per una serena e tranquilla convivenza il cittadino si impegna ad osservare le seguenti norme:

- tenere un comportamento corretto e dignitoso verso gli altri;
- non usare in camera apparecchi da riscaldamento, condizionamento o cottura, ferri da stiro od altre apparecchiature similari;
- non lavare in camera indumenti personali;
- non arrecare disturbo con atti o rumori molesti o utilizzando apparecchi rumorosi;
- non gettare acqua, immondizie od, altro al di fuori degli appositi siti;
- non vuotare nei sanitari materiale che possono otturarli;
- non fumare nei locali ove non è consentito;
- non asportare dai locali oggetti che ne costituiscano il corredo.

È vietato, se non a seguito di specifica autorizzazione da parte del Coordinatore Sanitario, portare cibi e/o bevande o farmaci ai cittadini, eccettuata la terapia in corso all'atto dell'inserimento, limitatamente ai primi 3 giorni di permanenza. Ogni cittadino può farsi assistere dai ministri del culto al quale appartiene, nel rispetto dei diritti e delle rispettive sensibilità individuali. Periodicamente vengono celebrati nella cappella della RSA la santa messa e altri riti religiosi richiesti. Qualora il cittadino non sia in grado di firmare il presente regolamento, il tutore, ovvero il fideiussore o altro soggetto indicato, sono le persone di riferimento che si impegnano, firmando il



presente documento, a funzionare come tramite tra la direzione della RSA e il cittadino, ogni qualvolta se ne presenti la necessità, assumendo in solido tutte le obbligazioni contestualmente definite tra la Residenza e il cittadino.

L'Ospite ammesso in RSA deve contribuire per la parte dei costi non sanitari, qualora lo stesso, ovvero i suoi familiari non siano in grado di contribuire, la quota parte è a carico del Comune di residenza dell'Ospite.

La retta giornaliera a carico dell'ospite, secondo le modalità definite dalla Regione, è attualmente stabilita in Euro 30,24 per il ricovero ordinario, mentre è pari ad Euro 39,00 per il ricovero nel Nucleo Alzheimer .

In caso di rinuncia, a qualsiasi titolo o per qualsiasi causa, alla permanenza nella RSA, il cittadino è tenuto a dare un preavviso di almeno 15 giorni al direttore della stessa mediante formale comunicazione.

## CONTATTI

Al fine di poter reperire informazioni sulla RSA Euroitalia o per mettersi in contatto con il personale medico, paramedico o con gli ospiti bisognerà rivolgersi ai seguenti numeri:

tel: 0833/501384;

fax: 0833/504084.