

COMUNE DI PRATOVECCHIO STIA  
Provincia di Arezzo  
**SETTORE SERVIZI SOCIALI**  
C.F. / P.I. 00256810516  
Tel. 0575 504877

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE  
R.S.A.-R.A.  
per anziani**

***“San Romualdo”***

**GESTIONE**



**CARTA DEI SERVIZI**

## **INDICE**

### **Sommario**

1. MISSIONE E OBIETTIVI DELLA R.S.A. ....	3
OBIETTIVI .....	5
2. LA STRUTTURA .....	6
3. LA GESTIONE .....	7
4. SERVIZI OFFERTI .....	7
5. LE RISORSE UMANE .....	9
5.1 Il Responsabile del Servizio R.S.A.-R.A. ....	9
5.2 Infermeria .....	10
5.4 Riabilitazione.....	10
5.5 Animazione .....	11
5.6 Ristorazione.....	11
5.7 Il Referente del Servizio.....	12
6. PROCEDURA PER L'INSERIMENTO IN R.S.A. - R.A. ....	13
6.1 Modalità d'inserimento .....	14
6.2 Condizioni contrattuali .....	15
6.3 La retta.....	15
6.4 L'accoglienza .....	16
7. ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI .....	17
8. USCITA DEGLI OSPITI DALLA R.S.A. ....	18
9. DIMISSIONI DALLA STRUTTURA .....	19
10. INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEGLI OSPITI E SUL FUNZIONAMENTO DELLA R.S.A. ....	20
10.1 Organismo di Rappresentanza.....	21
11. SISTEMA DI VALUTAZIONE .....	22
ALLEGATO A - "RETTE GIORNALIERE PER IL 2018" .....	23
ALLEGATO B - QUESTIONARIO DI INDAGINE SUL SERVIZIO RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE CASA RIPOSO "SAN ROMUALDO" RIVOLTO AGLI UTENTI DEL SERVIZIO .....	24
ALLEGATO C GIORNATA TIPO PRESSO LA R.S.A "SAN ROMUALDO" .....	26
ALLEGATO D Modulo Reclami .....	29

## **1. MISSIONE E OBIETTIVI DELLA R.S.A.**

Di proprietà del Comune di Pratovecchio Stia, la R.S.A. "San Romualdo" di Pratovecchio costituisce una risposta dell'Amministrazione Comunale al bisogno della comunità locale di accoglienza residenziale di persone anziane non curabili a domicilio in quanto bisognose di un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera. In generale la struttura è rivolta ad un servizio di ospitalità a lungo termine.

Possono accedere ai servizi, con pari dignità e diritti, tutti i residenti e dimoranti nella Regione Toscana, tutti i residenti nelle altre Regioni con la stessa convenzionate, tutti i cittadini dei Paesi della Unione Europea sulla base degli accordi internazionali, senza distinzione di sesso, razza e religione, con le modalità stabilite dalla legge e dai regolamenti.

La Casa di Riposo "San Romualdo" è una R.S.A. - R.A. che accoglie, per libera scelta dei richiedenti, persone anziane di ambo i sessi, in condizioni di parziale e totale non autosufficienza. La struttura dispone di 25 posti letto dei quali 8 sono del nucleo R.S.A. per non autosufficienti convenzionata con la U.S.L. 8 di Arezzo.

### **OSPITI AUTOSUFFICIENTI:**

Sono considerati autosufficienti gli ospiti che mantengono un buon livello di potenzialità e capacità fisiche e psicologiche.

Ad essi sono rivolti i seguenti servizi:

Servizio Alberghiero, che comprende: ristorazione/preparazione pasti, lavanderia e guardaroba, pulizia ambienti, manutenzione ordinaria e prestazioni generali di organizzazione e interventi di operatori esterni (es. parrucchiere)

Servizi socio - assistenziali che comprendono: prestazioni assistenziali di aiuto alla persona, di animazione e socializzazione; le prestazioni sanitarie sono quelle previste per la generalità dei cittadini, sia a regime ambulatoriale che domiciliare.

### **OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI:**

Sono considerati non autosufficienti gli ospiti che sono riconosciuti tali dal competente organo socio-sanitario.

Ad essi sono rivolti i seguenti servizi:

Servizio Alberghiero, che comprende: ristorazione/preparazione pasti, lavanderia e guardaroba, pulizia ambienti, manutenzione ordinaria e prestazioni generali di organizzazione di interventi di operatori esterni (es. parrucchiere)

Servizi socio - assistenziali che comprendono: prestazioni assistenziali di aiuto

alla persona, di animazione e socializzazione

Servizi socio-sanitari: le prestazioni sanitarie sono quelle infermieristiche, riabilitative di recupero e di mantenimento.

La R.S.A. cerca di interpretare al meglio la domanda di cura e assistenza emergente dagli ospiti e dai loro familiari, assumendo come principi ispiratori la considerazione degli anziani come persone portatrici di valori indipendentemente dalle condizioni di salute e la responsabilizzazione della famiglia come insostituibile risorsa per il buon esito del progetto di assistenza dell'ospite. Pertanto pone l'anziano che sceglie questa struttura al centro di ogni azione, al fine di assicurare all'ospite le più confortevoli condizioni di vita ed aiutandolo ad essere protagonista del proprio benessere.

La R.S.A. è un ambiente familiare dove operatori qualificati si prendono cura degli ospiti, in un clima di rispetto della loro dignità e di accoglienza della loro individualità, per tutte le necessità della vita quotidiana.

E' una struttura aperta al territorio in quanto promuove la partecipazione delle famiglie a momenti di comunità (festività tradizionali, ricorrenze, gite, ecc.); favorisce la presenza del volontariato organizzato o individuale; stimola le associazioni presenti sul territorio a dare il proprio specifico contributo all'animazione della struttura.

## **OBIETTIVI**

Gli obiettivi principali della Casa di Riposo possono essere così riassunti:

- Garanzia di una elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata
- Ricerca dei migliori livelli di salute
- Mantenimento del maggior grado possibile di autonomia dell'anziano
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano
- Approccio globale alla persona con interventi mirati
- Coadiuvare i Servizi Sociali in tema di assistenza domiciliare, attuando, con il coordinamento dello stesso servizio, assistenza alternativa al ricovero, per rispondere ai bisogni assistenziali e sanitari di soggetti con limitata autonomia e bisognosi, per alcuni periodi nell'arco della giornata, di assistenza ed accudimento familiari.
- Favorire l'apertura della struttura all'esterno, attraverso collaborazione, comunicazione, partecipazione ad eventi paesani, fornitura di servizi qualificati a persone e famiglie che ne fanno richiesta.
- Formazione continua del personale per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
- Miglioramento continuo nella pianificazione ed erogazione dell'assistenza agli ospiti;
- Razionalizzazione delle spese.
- Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove alla ricerca della migliore tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire il massimo servizio di qualità possibile.

## **2. LA STRUTTURA**

L'edificio adibito a R.S.A. è il risultato di diverse fasi di ristrutturazione e adeguamenti tesi al recupero della struttura e al miglioramento del suo utilizzo da parte dei degenti.

L'edificio, adesso di proprietà comunale, è situato nel centro storico di Pratovecchio, in ambito urbano a destinazione prevalentemente residenziale; a poca distanza dal centro del paese. Nella piazza su cui si affaccia la struttura, in una zona tranquilla e non molto trafficata, si trova la Chiesa principale del Paese, abbellita da un giardinetto alberato che consente, nel periodo estivo, di passare tranquille giornate al fresco delle piante; la Casa di Riposo è pertanto pienamente inserita nella vita attiva della cittadina in modo da favorire la continuità dei rapporti familiari e sociali.

La struttura comprende 3 piani fuori terra, e sono disponibili due sale soggiorno per le attività giornaliere.

Le camere da letto e i locali adibiti alle attività collettive trovano posto al primo e secondo piano, e ospitano un totale di 25 degenti; al piano terreno sono collocati i locali tecnici per la produzione dell'acqua sanitaria e la collocazione dei quadri elettrici, la cucina, l'infermeria, la cappella, nonché depositi e ripostigli, gli spogliatoi del personale, i relativi servizi igienici e locali destinati a magazzino.

Il primo piano ospita un nucleo di 12 degenti distribuiti in sei stanze, dotate di lavandino e adeguatamente arredate. I bagni sono esterni, sono 2 situati alle due estremità del corridoio. Al primo piano si trova anche la sala da pranzo ed una sala con TV per il soggiorno degli ospiti.

Al secondo piano sono sistemati 13 degenti collocati in sette stanze, come per le altre sono tutte dotate di lavandino, mentre i bagni sono esterni posizionati ai due lati del corridoio. A questo piano si trova la stireria, e una ampia sala per le attività giornaliere con una fornita biblioteca a disposizione degli ospiti.

Nel 2016 a seguito di una analisi strutturale eseguita dal Comune per verificare il grado di resistenza sismica, sono state invece individuate delle carenze statiche dovute alla non rispondenza ai requisiti di legge delle sovrastrutture del I e II piano. Dopo varie analisi è stato avviato un intervento di ripristino e puntellamento della struttura in modo da adeguare la resistenza statica a quanto previsto dalle normative sulla sicurezza. I lavori sono terminati nei primi mesi del 2018 con una serie di adeguamenti degli impianti e posizionamento di puntelli all'interno della casa di

riposo in modo da garantire a pieno la sicurezza degli ospiti e degli operatori.

La struttura è attualmente divisa in due reparti:

- R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistita) in convenzione con la U.S.L. 8 di Arezzo, accreditata ai sensi della L.R. 82/2009 con n. 8 posti letto per non autosufficienti
- R.A. (Residenza Assistenziale) per ospiti autosufficienti, o con lievi difficoltà motorie, con n. 17 posti letto.

### **3. LA GESTIONE**

L'Ente gestore della R.S.A. è la Cooperativa Coop.L.AR. s.c.s. con sede in Pratovecchio Stia, via E. Mattei, 22. Tel. 0575-583103; Fax 0575 504087;

e-mail: [cooplar@cooplar.it](mailto:cooplar@cooplar.it)

Il Presidente della Cooperativa è il Sig. Bergamaschi Luca

La Coordinatrice e responsabile del servizio è la Sig.ra Papini Sonia

Il numero di telefono della Casa di Riposo: 0575 583974

Il numero di telefono del Comune di Pratovecchio: 0575 504877

Le prestazioni mediche vengono svolte dai MMG della USL 8 del Casentino.

### **4. SERVIZI OFFERTI**

Servizi principali:

- progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- assistenza sanitaria (medica ed infermieristica);
- assistenza medico-specialistica, garantita attraverso le strutture ospedaliere del territorio;
- igiene e cura della persona;
- medicinali, presidi per l'incontinenza;
- riabilitazione psico-fisica;
- interventi educativi ed animativi, con uscite, gite ed attività sul territorio;
- lavaggio degli indumenti personali, secondo le modalità riportate nello specifico regolamento;
- possibilità di ricevere e fare telefonate utilizzando il telefono della struttura.

Restano a carico dell'ospite l'acquisto di vestiario e biancheria personale ed il lavaggio di indumenti non compatibili con il sistema di lavaggio adottato nella struttura. Tutti gli ospiti sono vestiti quotidianamente con il proprio abbigliamento personale.

Il corrispettivo dei servizi aggiuntivi attivati è determinato dalla Giunta Comunale e prevede, in linea di massima, l'integrale copertura dei costi sostenuti.

Il servizio di **vitto** rispetta i seguenti orari:

<b>colazione:</b>	dalle ore 9.00 alle 9.30 circa
<b>pranzo:</b>	dalle ore 12.00 alle 13.00 circa
<b>merenda:</b>	dalle 15.30 alle 16.00 circa
<b>cena:</b>	dalle 18.30 alle 19.30 circa

Il menù è articolato su quattro settimane, con piatti e contorni diversi e l'inserimento di piatti tipici regionali.

Varia con l'avvicinarsi delle stagioni e può subire modifiche, sempre debitamente comunicate, nei giorni festivi e per le festività infrasettimanali.

Il menù è stato elaborato sotto lo stretto controllo di un dietista e sono previsti, su indicazione del MMG, il quale predispone, in base alle necessità, menù personalizzati e diete speciali.

## **5. LE RISORSE UMANE**

Il fabbisogno di personale per profilo professionale e per consistenza numerica è assicurato nel pieno rispetto degli standard gestionali, vigenti in Regione Toscana, per le Strutture Protette per anziani non autosufficienti (L.R. 41/2005 e regolamento di attuazione 15/R-2008 – L.R. 82/2009 e s.m.i.) Ad integrazione delle professionalità previste numericamente sulla base dello standard gestionale (medici, fisioterapista, infermieri professionali, animatore, ADB), la dotazione prevede altre figure professionali che svolgono funzioni generali o di supporto non vincolato a parametri standardizzati (operatori amministrativi, addetti al servizio di cucina, pulizia, guardaroba, manutenzioni).

E' assicurata, inoltre, l'assistenza spirituale di rito cattolico, quando questa viene richiesta.

Ogni operatore della struttura è dotato di cartellino di riconoscimento visibile in ogni momento. Il cartellino, riporta la fotografia, abbinata a nome, cognome e qualifica dell'operatore. E' disponibile l'organigramma gestionale della R.S.A. e l'elenco degli operatori con le rispettive qualifiche, pubblicato in bacheca, o reperibile richiedendolo presso la segreteria della R.S.A. Le attività giornaliere previste sono riportate nell'allegato "C giornata tipo"

### **5.1 Il Responsabile del Servizio R.S.A.-R.A.**

Il Responsabile del Servizio svolge i principali compiti amministrativi inerenti il personale (organizzazione turni, permessi, ferie etc.) e sovrintende alla gestione della struttura (forniture, servizi, etc.).

Fornisce tutte le informazioni utili in ordine alle modalità di inserimento degli ospiti in struttura (presentazione della domanda, condizioni contrattuali etc.).

Collabora con i MMG per assicurare agli ospiti una assistenza adeguata alle loro esigenze.

Il Responsabile del Servizio fornisce ai parenti degli ospiti tutte le informazioni inerenti la struttura e le condizioni di degenza, salve le informazioni di carattere sanitario, che vengono fornite, di norma, dal MMG.

## **5.2 Infermeria**

All'interno della struttura è presente un'Infermiera Professionale cui spettano i seguenti compiti:

- Gestione delle cure mediche sugli ospiti, in collaborazione con il MMG;
- Impostazione o revisione delle terapie mediche come definito dal MMG;
- Richieste di esami e visite specialistiche, in accordo con quanto richiesto dal MMG;
- Definizione, presentazione agli operatori e verifiche dei protocolli relativi a: prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito; igiene dell'ospite nel rispetto della privacy; somministrazione di alimenti e bevande; trattamento dell'incontinenza e idratazione; utilizzo dei mezzi di contenzione; prevenzione delle cadute;
- Ordini presso la farmacia, con supervisione delle schede di carico e scarico dei farmaci e dei parafarmaci;
- Controllo del registro farmaci stupefacenti;
- Riunioni di equipe per la definizione dei PAI e verifica periodica degli obiettivi;
- Ricevimento dei parenti, previo appuntamento, negli orari che saranno definiti con il Responsabile del Servizio della R.S.A.;
- Compilazione delle schede di valutazione di ogni ospite e verifiche periodiche;
- Riorganizzazione della cartella infermieristica;
- Censimento degli ausili e richiesta di nuove forniture o eventuali sostituzioni;

Il servizio infermeria è gestito all'interno della Casa di Riposo da 2 addetti.

## **5.4 Riabilitazione**

E' presente, due giorni la settimana, la Fisioterapista, il cui compito nella struttura è finalizzato principalmente a prevenire, o per lo meno limitare, complicazioni nell'autonomia degli ospiti attraverso una attività ben programmata e articolata come segue:

- attività di riabilitazione funzionale delle capacità fisiche e psichiche individuali e di gruppo;
- attività di ginnastica riabilitativa;
- valutazione delle capacità motorie e di autonomia personale degli ospiti al fine di renderli il più possibile partecipi nelle attività di igiene personale e nella cura del proprio corpo;
- attività individuali di riabilitazione funzionale in patologie motorie di varia origine in collaborazione con il personale sanitario;
- attività motoria di mantenimento da effettuarsi individualmente o in piccolo

gruppo;

- attività di terapia occupazionale tese al mantenimento delle abilità motorie fini e alle capacità di rapportarsi con altri all'interno del gruppo;
- valutazione della necessità di utilizzare ausili come deambulatori, quadripodi, girelli, sedie a rotelle, ecc... al fine di rendere maggiormente autonoma la persona;
- custodia, igiene e corretto mantenimento di tutta l'attrezzatura e macchinari in possesso per le attività;

## **5.5 Animazione**

In strutture è presente un animatore/educatore, le sue mansioni prevedono scelte specifiche mirate a mantenere o rinforzare lo stato di funzionalità, espressione e padronanza degli anziani a cui si rivolgono tenendo conto delle capacità residue a livello fisiologico. Le esperienze proposte saranno finalizzate a creare un ambiente accogliente, protetto, sicuro in cui possano trovare ascolto e rispetto le differenze individuali.

In linea generale, lo svolgimento di attività all'interno della Casa di Riposo avrà i seguenti obiettivi:

- favorire la socializzazione, l'espressività, l'integrazione e le relazioni interpersonali;
- potenziare e valorizzare competenze e capacità residue;
- rafforzare l'autonomia (sia fisica che psichica);
- valorizzare il passato ed il vissuto dell'anziano;
- agire in rete con le associazioni di volontariato, ricreative e culturali del territorio;
- promuovere forme di coinvolgimento dei familiari degli utenti nelle attività.

## **5.6 Ristorazione**

Il servizio, attivo tutti i giorni, è rivolto alle persone anziane residenti nella struttura, e, su richiesta, ai loro familiari, ad anziani esterni alla struttura, può essere garantita la consegna del pasto ad anziani residenti nel centro del Comune di Pratovecchio.

Garantisce una corretta alimentazione alle persone anziane a partire dall'approvvigionamento delle derrate alimentari fino alla distribuzione dei pasti.

Per garantire una corretta alimentazione, per ogni ospite si tiene conto di:

Malattie dovute all'età senile (stati patologici e disadattamento);

- Riduzione del metabolismo basale e dell'attività fisica;

Difficoltà della masticazione e rallentamento della digestione;

Abitudini e tradizioni.

Il servizio a svolto nel rispetto dei principi del Reg. CEE 852/2004 e s.i.m. sull'igiene e la sicurezza dei prodotti alimentari.

## **5.7 Il Referente del Servizio**

Alla figura del Referente spettano i seguenti compiti e funzioni:

- Controlla direttamente la qualità degli interventi igienici nell'ambiente e nell'assistenza tutelare degli ospiti.
- Segue, stimola e controlla direttamente l'operato degli Infermieri e del personale ausiliario.
- Verifica la qualità degli interventi assistenziali tutelari e di nursing infermieristico per ogni singolo ospite.
- Realizza una importante funzione di comunicazione e collegamento fra tutte le figure che ruotano nelle diverse turnazioni.
- Si affianca al responsabile ed alle altre figure professionali previste nella conduzione del lavoro di equipe.
- Si preoccupa della costruzione di un "buon clima relazionale" nel gruppo degli operatori, finalizzato ad agevolarne la collaborazione, il rispetto reciproco, ed un processo costante di accrescimento ed arricchimento di una dimensione progettuale di gruppo.
- Supervisione delle attività svolte dalle ADB in RSA, secondo i piani di lavoro definiti dal Responsabile del Servizio.
- Individuazione delle priorità di intervento nelle condizioni critiche.
- Supervisiona la parte amministrativa di gestione delle rette e rapporti con gli utenti e loro familiari.

## **6. PROCEDURA PER L'INSERIMENTO IN R.S.A. - R.A.**

La Casa di Riposo è autorizzata per 8 posti per non autosufficienti, convenzionati con la USL 8 di Arezzo. La non autosufficienza deve essere certificata dal personale sociosanitario del distretto di residenza, a seguito di una valutazione multidimensionale che può coinvolgere anche figure specialistiche. Per usufruire dell'ingresso in RSA, sia ricovero temporaneo che a media/lunga scadenza, l'anziano o i suoi familiari o tutore devono farne esplicita richiesta al Servizio Sociale della AUSL 8 attraverso una domanda che sarà corredata da tutte quelle certificazioni e documenti previsti dal Regolamento Generale delle strutture. La domanda sarà esaminata da un'apposita Commissione per essere inserita - in ordine di data di presentazione - in una graduatoria che andrà a usufruire dei posti liberi nelle strutture del territorio.

E' in corso una modifica legislativa sostanziale voluta dalla Regione Toscana per l'assegnazione dei posti in R.S.A., quando la normativa entrerà in vigore, sarà possibile scegliere la struttura attuando il principio della libera scelta, scegliendo la propria struttura tra quelle convenzionate con la Regione attraverso il portale:

[www.regionetoscana.it/rsa](http://www.regionetoscana.it/rsa) attraverso il quale, attualmente è possibile acquisire tutte le informazioni sulle strutture abilitate e, in futuro, scegliere la struttura in base alle disponibilità di posti riportate nel sito

Nella Casa di Riposo sono inoltre disponibili 17 posti per anziani che, pur in situazione di modesta dipendenza socio-sanitaria che non siano in grado di permanere nel proprio ambiente familiare. La procedura di ricovero avviene, con provvedimento del Responsabile del Settore Servizi Sociali del Comune, tramite domanda con il seguente **percorso**:

1. La richiesta va presentata direttamente presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune, ovvero presso l'Ufficio Anagrafe del Comune, sulla base del modello previsto dal Comune di Pratovecchio Stia.

La domanda può essere presentata dall'interessato, da chi lo rappresenta legalmente od anche da un terzo (nella maggior parte dei casi un parente), purché l'interessato o chi lo rappresenta legalmente manifesti il proprio consenso.

La domanda viene valutata da un'apposita Commissione Comunale di cui fanno parte: il Sindaco, L'Assessore ai Servizi Sociali, l'Assistente Sociale e un

rappresentante dell'ente gestore.

La commissione si riunisce su convocazione del Sindaco o di un suo delegato e decide in tema di ammissione, dopo aver stabilito modalità di gestione che tengano conto dei seguenti criteri generali, urgenza del caso e tempi di attesa nella lista delle domande, sulla base delle seguenti priorità nell'ambito del bacino di utenza determinato dal territorio della USL di appartenenza del Comune di Pratovecchio Stia:

- a) residenti nel Comune di Pratovecchio Stia
- b) residenti nei comuni del distretto
- c) residenti negli altri comuni appartenenti alla USL
- d) residenti fuori USL

Ai soli fini di ammissione nella struttura si intendono prioritari fra gli utenti di cui ai punti b, c, d, quelli originari nel Comune di Pratovecchio, anche se anagraficamente residenti altrove.

L'ammissione è condizionata all'assenso dell'utente o di chi ne ha la legittima tutela, nonché all'impegno al pagamento della retta spettante ed alla accettazione delle norme contenute nel presente regolamento e delle norme in esso richiamate, ed alla sottoscrizione di apposita convenzione con l'Ente Gestore. L'ammissione di utenti che non abbiano residenza anagrafica nel comune di Pratovecchio è altresì condizionata all'accettazione preventiva da parte del comune di provenienza, ovvero di altro soggetto competente per legge o delega all'eventuale obbligo di integrazione della retta.

## **6.1 Modalità d'inserimento**

Quando si presenta la disponibilità del posto, l'Ufficio Servizi Sociali del Comune scorre la graduatoria e contatta la famiglia del primo aspirante ospite per verificare l'interesse all'inserimento e concordare la data dello stesso.

Prima dell'ammissione in struttura, l'aspirante ospite o chi lo rappresenta legalmente o, eventualmente il terzo richiedente, devono sottoscrivere il contratto di servizio, nel quale sono indicati i servizi offerti ed il corrispettivo richiesto per le prestazioni offerte.

Prima dell'accoglienza l'anziano ed i suoi familiari sono contattati dal Responsabile del Servizio, al fine di conoscere i servizi offerti e per concordare un percorso personalizzato di inserimento.

## **6.2 Condizioni contrattuali**

Il Responsabile del Servizio informa l'ospite ed i familiari sulle condizioni contrattuali dei servizi offerti e di tutti gli importi da pagare, consegna la Carta dei Servizi della R.S.A.-R.A. all'ospite e al proprio familiare ed il prospetto riportante le diverse tipologie di rette applicate per l'anno di riferimento (allegato "A"), con la contestuale sottoscrizione del contratto di servizio e di corresponsione della retta da parte dell'ospite e dei parenti soggetti all'obbligo di cui all'art. 433 del Codice Civile.

## **6.3 La retta**

L'importo della retta mensile è stabilita annualmente dall'organo competente del Comune in rapporto al costo delle prestazioni rese, al netto dei contributi regionali e comprende tutto quanto elencato nel paragrafo "SERVIZI OFFERTI".

L'importo della retta dovrà essere corrisposto anticipatamente nel termine indicato dalla Fattura predisposta dal Gestore ed inviata all'indirizzo indicato dall'ospite o dal parente, che viene emessa contestualmente alla sottoscrizione dell'impegnativa all'ingresso. Eventuali residui al termine della degenza saranno rimborsati all'ospite o al sottoscrittore dell'impegnativa secondo le modalità dallo stesso impartite.

È possibile effettuare il pagamento anche tramite domiciliazione bancaria, R.I.D. o bollettino di c/c Postale.

Trattamento in caso di assenza:

1. La residenza concede ad ogni ospite sino a quindici giorni all'anno di ferie o di congedo per motivi familiari, personali, soggiorni, ecc.; in detto periodo la retta sociale è ridotta al 60%. Per assenze facoltative superiori a 15 giorni permane l'obbligo della corresponsione intera della retta.
2. Per i ricoveri ospedalieri la retta è ridotta del 20% sulla quota a carico dell'ospite.

Nelle situazioni di cui sopra rimane comunque garantito il mantenimento del posto.

## **6.4 L'accoglienza**

All'atto dell'entrata nella vita di comunità, l'ospite viene accolto dal Responsabile del Servizio, secondo apposita procedura, ed è presentato a tutti gli altri ospiti. Gli viene inoltre destinata una figura di riferimento (ADB con funzione di tutor) che si prenderà cura di lui per tutta la sua permanenza nella struttura e che si faccia portavoce dei suoi bisogni e di eventuali problemi.

All'ingresso in struttura all'ospite verrà assegnato un posto letto nel piano e nell'ala ritenuta più idonea al grado di autonomia residua ed alla intensità di vigilanza necessaria, nonché in rispetto del sesso di appartenenza.

Questa prima assegnazione potrà, solo in ragione di cambiamenti delle condizioni dell'ospite o di necessità di avvicendamento di posti letto, essere modificata nel corso della permanenza. Tali cambiamenti saranno decisi dal Responsabile del Servizio e gestiti dagli operatori con ogni cautela e rispetto dei delicati equilibri di orientamento ed ambientamento tipici della persona anziana.

L'ente gestore della struttura ed il Comune di Pratovecchio Stia non rispondono di eventuali ammanchi di denaro e di oggetti di proprietà dell'ospite.

## **7. ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI**

Una delle caratteristiche della R.S.A. "San Romualdo" è quella di non porre limiti all'orario di visita agli ospiti, ma favorire l'accoglienza e la partecipazione di parenti e conoscenti alla vita della struttura.

Le uniche limitazioni riguardano la fascia oraria serale e notturna: per garantire la tranquillità durante il riposo notturno degli ospiti, nelle prime ore mattutine dove gli stessi vengono alzati e accuditi circa l'igiene e la vestizione, di non soggiornare nel refettorio durante i pasti, tranne per l'assistenza, se ritenuta utile e autorizzata dal referente. Si raccomanda ai visitatori di esonerarsi dalle visite nella fascia oraria che parte dalle ore 20.00 fino alle ore 9.00.

Durante la visita, per rispettare le necessità organizzative e l'ordinato svolgimento del lavoro in struttura, si invitano i visitatori a svolgere conversazioni presso gli appositi locali soggiorno. Questo per impedire che soste prolungate presso le stanze di degenza o presso i locali di servizio possano arrecare pregiudizio allo svolgimento delle attività assistenziali e disturbo agli altri ospiti.

Nel caso di persone in gravi condizioni sanitarie è consentita la presenza in R.S.A. di un parente anche al di fuori degli orari di visita.

Eventuali necessità ulteriori potranno essere presentate al Responsabile del Servizio che, salvo problematiche particolari, predisporrà per la relativa autorizzazione.

Ogni visitatore è tenuto ad un comportamento consono allo stile di vita della R.S.A. ed alla tranquillità degli ospiti, nonché ad informarsi presso gli operatori di eventuali prescrizioni particolari cui sono assoggettati i singoli ospiti a tutela della loro salute ed incolumità.

I visitatori ed i parenti, in particolare, non dovranno recare intralcio all'attività degli operatori durante la somministrazione dei pasti e delle terapie.

Con lo scopo di agevolare le operazioni di controllo ai fini della sicurezza degli ospiti e dei visitatori, è predisposto un registro dei visitatori dove deve essere indicato l'entrata e l'uscita (ora e nominativo) per avere in qualsiasi momento il numero delle persone presenti all'interno della struttura

**E' rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.**

## **8. USCITA DEGLI OSPITI DALLA R.S.A.**

Gli ospiti, salvo diversa prescrizione medica, possono uscire dalla R.S.A. fra le ore 09.00 e le ore 20.00, informando il personale presente in struttura e firmando l'apposito registro di uscita.

Qualora l'uscita sia richiesta da familiari o conoscenti questi dovranno firmare l'apposito modulo recante data ed orari della medesima.

In entrambi i casi la temporanea uscita comporta la totale responsabilità dell'ospite o dell'accompagnatore.

## **9. DIMISSIONI DALLA STRUTTURA**

L'eventuale dimissione dell'ospite dalla R.S.A. dovrà essere comunicata in forma scritta al Responsabile del Servizio o all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Pratovecchio Stia.

In caso di decesso dell'ospite, la retta da pagare sarà conteggiata rispetto ai giorni di effettivo utilizzo della struttura.

Per gravi e circostanziali motivi, il Responsabile del Servizio, propone al Responsabile del Settore Servizi Sociali del Comune le dimissioni d'ufficio dell'ospite che abbia adottato comportamenti tali da non consentire la prosecuzione del suo soggiorno nella struttura stessa.

Analogo provvedimento può essere assunto in caso di mancato pagamento della retta di degenza o di quant'altro dovuto.

In caso di decesso dell'ospite la R.S.A. mette a disposizione la camera ardente della vicina Confraternita di Misericordia di Pratovecchio. Il protocollo prevede che spetti ai familiari la scelta dell'impresa di pompe funebri, così come le incombenze e quanto altro dovuto per la cerimonia e la tumulazione. Sarà comunque l'impresa deputata ad occuparsi della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente.

## **10. INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEGLI OSPITI E SUL FUNZIONAMENTO DELLA R.S.A.**

I familiari e le persone indicate dall'ospite possono ottenere informazioni sullo stato di salute rivolgendosi al Personale Infermieristico, che è disponibile dal lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle ore 11:00. E' inoltre possibile concordare telefonicamente orari diversi per colloqui informativi.

Sono inoltre possibili incontri con i familiari degli ospiti, il Referente di Struttura ed il Responsabile del Servizio.

La R.S.A. assicura la regolare tenuta dei fascicoli sanitari e sociali che potranno essere oggetto di consultazione e di richiesta a termini di legge. La R.S.A. assicura altresì il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero.

In caso di significativi cambiamenti delle condizioni generali dell'ospite e di necessità di ricoveri ospedalieri urgenti, sarà cura degli operatori sanitari e del Responsabile del Servizio informare esaurientemente i congiunti.

Tutti gli operatori sono tenuti alla massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'ospite, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Al momento della presentazione della domanda, viene richiesto all'ospite il consenso per al trattamento dei dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della R.S.A.

Il servizio di trasporto per effettuare visite prenotate presso Ospedali, ASL, ecc., di norma è gestito dai servizi di volontariato, utilizzando mezzi idonei e disponibili. I parenti, in ogni caso, hanno il dovere di accompagnare il proprio familiare. Per le emergenze vengono utilizzati altri servizi di pubblico soccorso.

Il trasporto è gratuito solo per l'attivazione di emergenze cliniche. Se viene richiesto per condurre l'ospite a visite specialistiche o altro, la struttura può provvedere alla prenotazione ma l'onere relativo resta a carico del familiare richiedente.

E' fatto espresso divieto di usare apparecchiature elettriche nelle camere, se non autorizzate dal Responsabile del Servizio valutando l'opportunità e gli eventuali problemi legali alla convivenza.

Nelle stanze è consentito l'uso di apparecchi televisivi. L'uso sarà autorizzato dal Responsabile del Servizio valutando l'opportunità e gli eventuali problemi legati alla convivenza e alla sicurezza. L'uso di questi apparecchi non deve disturbare gli altri

ospiti, specialmente nelle ore destinate al riposo diurno e notturno.

La concessione dell'uso dell'apparecchio verrà sospesa tutte le volte che potrà costituire disturbo, ad insindacabile giudizio del Responsabile del Servizio.

Per disposizione di legge (legge 16 Gennaio 2003 n° 3 art. 51) e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone **è assolutamente vietato fumare** nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura.

### **10.1 Organismo di Rappresentanza**

La Casa di Riposo "San Romualdo" nel rispetto dei principi di trasparenza e informazione si è dotata di un Organismo di Rappresentanza, disciplinato da apposito regolamento, del quale fanno parte:

- 1 rappresentante degli ospiti
- 1 rappresentante dei familiari
- 1 rappresentante dell'Ente Gestore
- 1 rappresentante designato dal Sindaco del Comune di Pratovecchio

Tale organismo, in attuazione del principio di partecipazione e collaborazione alla vita comunitaria:

- promuove la partecipazione degli Ospiti alla gestione dei servizi e delle attività svolte all'interno della struttura;
- sottopone alla Direzione critiche, suggerimenti e proposte tese al miglioramento dei servizi e dei programmi delle attività;
- collabora con la Direzione, il Personale e con gli Ospiti, al fine di stabilire all'interno della struttura rapporti di solidarietà, amicizia e di reciproca comprensione.
- fornisce suggerimenti e proposte in merito a realizzazione di programmi e controlla il buon funzionamento della struttura.

L'Organismo di Rappresentanza viene eletto dall'assemblea degli ospiti e dei loro familiari, elegge al proprio interno il Presidente e resta in carica per tre anni.

## **11. SISTEMA DI VALUTAZIONE**

Il Responsabile del Servizio consegnerà, entro il mese di dicembre un questionario per la valutazione annuale della soddisfazione degli ospiti e dei familiari (Allegato "B"), da compilarsi entro 20 giorni dalla consegna. Tale questionario può essere restituito al Comune o depositato in apposito raccoglitore presso la R.S.A. L'ufficio amministrativo della Coop.L.AR. s.c.s. provvederà alla raccolta dei questionari inoltrati che verranno utilizzati per formulare proposte e suggerimenti all'Amministrazione Comunale, attuare migliorie, rivedere e correggere servizi e situazioni che sono risultate non idonee..

Eventuali richieste di chiarimenti o lamentele per disservizi possono essere segnalate al Responsabile del Servizio tramite apposita scheda (Allegato "D"), disponibile presso la R.S.A, presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune e l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico del Comune. L'Ufficio Servizi Sociali, qualora il reclamo non trovi immediata soluzione, ha a disposizione 30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza per rispondere agli interessati.

## **ALLEGATO A - "RETTE GIORNALIERE PER IL 2018"**

- la società che gestisce la struttura è: **Coop.I.ar. Società Cooperativa Sociale**, che ha sede in **Pratovecchio Stia Via E. Mattei, 22 e 22/A** con i seguenti recapiti:

tel. **0575583103 - 0575581488** fax **0575504087** E-mail [cooplar@cooplar.it](mailto:cooplar@cooplar.it)

- La responsabile dei rapporti tra la cooperativa e la comunità della RSA è la Rag. Papini Sonia che svolgerà il suo compito anche presso la RSA, con i seguenti recapiti telefonici:

Casa di riposo **Tel. n. 0575 583974**

Cellulare **Tel. n. 339 8991394**

Sede **Tel. n. 0575 583103**

La referente della struttura è la Sig.ra:

Buzzi Paola **Cell. n. 331 1909085**

- L'importo della retta giornaliera comprensivo di IVA dal 01/01/18 è:

€ 45,42 per gli ospiti non autosufficienti

€ 43,22 per gli ospiti autosufficienti

- **La fattura contenente il calcolo della retta verrà emessa alla fine di ogni mese e consegnata a mano quando possibile o spedita. Il pagamento della fattura deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese successivo (o, se successivo, al ricevimento della fattura) utilizzando una delle seguenti modalità:**

a) bonifico C.R.F. Pratovecchio Stia IBAN: IT73 R 06160 05458 100000002602

b) bonifico BCC Stia IBAN: IT72 R 08345 05458 000000001172

c) s.d.d. (autorizzazione di addebito in conto)

d) versamento c/c postale n. 22527584

e) rimessa diretta con assegno o contanti – quando consentito dalla Legge.

### **La retta non comprende:**

- Servizio di manicure, pedicure di podologo per prestazioni specialistiche;
- Prestazioni al di fuori del servizio-base di parrucchiere;

## **ALLEGATO B - QUESTIONARIO DI INDAGINE SUL SERVIZIO RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE CASA RIPOSO "SAN ROMUALDO" RIVOLTO AGLI UTENTI DEL SERVIZIO**

Caro Signore/Signora

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni, ed i servizi che ha ricevuto presso il nostro reparto ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo. Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli ospiti. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il questionario è anonimo. E' necessario rispondere a tutte le domande e depositare il questionario nell'apposito contenitore in reparto.

ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare. Nel caso il paziente non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente che l'ha maggiormente assistito durante la degenza in struttura.

- Paziente  Parente  
 Grado di parentela \_\_\_\_\_

### **Da quanto tempo è ospite nella Casa di Riposo**

- Meno di 6 mesi  Da 6 mesi a 1 anno  Oltre 1 anno

#### **1. come giudica l'accoglimento in struttura?**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

#### **2 come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

#### **3 come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

#### **4 Considera che il livello delle cure ricevute in struttura sia:**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

#### **5 Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

#### **6 Come valuta il grado di igiene degli ambienti?**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

#### **7 come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

#### **8 Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura?**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

#### **9 Come giudica l'assenza dei limiti agli orari di visita (al di fuori degli orari dei pasti)?**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

#### **10 Come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti (troppo caldo o freddo)?**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

#### **11 Come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

#### **12 Come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo) ed il servizio ai pasti?**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

#### **13 Come giudica la professionalità del personale di cucina durante la dispensa dei pasti?**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

#### **14 Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in sua presenza, è stato**

- Eccellente  Buono  Sufficiente  Insufficiente  Molto scarso

**15 Come giudica la qualità del servizio guardaroba-lavanderia?**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente     Molto scarso

**16 Come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente     Molto scarso

**17 Come giudica il servizio di fisioterapia?**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente     Molto scarso

**18 Come giudica il servizio Amministrativo (fatturazione, comunicazioni)?**

Eccellente     Buono     Sufficiente     Insufficiente     Molto scarso

**A. Spiega, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti:**

---

---

---

---

**B. Cosa ha apprezzato maggiormente?**

---

---

---

---

**C. Quali cose considera negative?**

---

---

---

---

**ALLEGATO C**  
**GIORNATA TIPO PRESSO LA R.S.A**  
**“SAN ROMUALDO”**

**Giornata tipo**

Di seguito la giornata tipo della struttura, la giornata assistenziale e quella infermieristica

<b>FASCIA ORARIA</b>	<b>ATTIVITA' PRINCIPALI DELL'AMBITO</b>
<b>07.00 – 09.00</b>	Alzata e igiene personale. Somministrazione terapie
<b>09,00 – 09,30</b>	Colazione
<b>9,30 – 12.00</b>	Attività individualizzate e di gruppo, attività libere. Calendario bagni Dalle 8.00 alle 12,00 è presente il Fisioterapista 1 giorno a settimana E' presente il medico Geriatra-Fisiatra 3 gg. la settimana.
<b>12,00 – 13,00</b>	Somministrazione delle terapie e pranzo
<b>13,00 – 14.30</b>	Riposo.
<b>14.30 – 18,30</b>	Attività individualizzate e di gruppo, attività libere, secondo programma. Dalle 13.30 alle 17,00 è presente il Fisioterapista 1 giorno a settimana
<b>18.30 – 19,30</b>	Cena
<b>19.30 – 21,00</b>	Attività libere e preparativi per la notte
<b>21,00 – 07,00</b>	Riposo. Assistenza per la notte.

## Giornata tipo Assistenziale

FASCIA ORARIA	AZIONI GIORNALIERE	ATTIVITA' PRINCIPALI DELL' AMBITO	AZIONI SPECIFICHE
7,00 9,00	<b>Risveglio Alzata Toilette</b>	Igiene e assistenza alla persona nelle camere	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura delle consegne e del diario infermieristico</li> <li>• Igiene personale degli ospiti</li> <li>• Coadiuvare gli anziani nell'alzata e nella vestizione</li> </ul>
9,00 9,30	<b>Colazioni</b>	Assistenza tutelare nelle camere o in sala da pranzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuzione delle colazioni in sala pranzo e se necessario, nelle camere</li> <li>• Aiuto per il consumo della colazione a chi lo necessita</li> </ul>
9,30 12,00	<b>Programmi individuali e di animazione. Attività libere</b>	Pulizia unità di vita dell'ospite Assistenza tutelare negli spazi previsti per le attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igiene orale degli ospiti</li> <li>• Accompagnamento ospiti alle attività di animazione</li> <li>• Collaborazione con gli I. P. per eventuali attività terapeutiche</li> <li>• Rifacimento letti</li> <li>• Rimozione della biancheria sporca e deposito negli appositi sacchi</li> <li>• Supporto attività di animazione</li> <li>• Accompagnamento ospiti in bagno</li> <li>• Idratazione</li> <li>• Igiene e preparazione degli ospiti per il pranzo</li> <li>• Accompagnamento ospiti nella sala da pranzo</li> </ul>
12,00 13,00	<b>Pranzo</b>	Assistenza tutelare nella sala da pranzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuzione del pranzo in sala pranzo e, se necessario, nelle camere. Eventuale aiuto nell'assunzione del pasto</li> <li>• Sparecchiatura con controllo della quantità di cibo assunta</li> </ul>
13,00 14,00	<b>Riposo post prandiale. Attività libere</b>	Assistenza tutelare nei nuclei	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnamento in bagno e messa a letto degli ospiti che lo desiderano, per il riposo post prandiale e controllo degli stessi</li> <li>• Accompagnamento nella sala polivalente degli ospiti che non effettuano il riposo post prandiale</li> <li>• Accompagnamento in bagno e/o cambio dei pannoloni, sorveglianza ed intrattenimento ospiti in sala polivalente</li> <li>• Stesura delle consegne (turno uscente 14,00)</li> </ul>
14,00 18,30	<b>Programmi riabilitativi. Attività sociali e di animazione. Attività libere</b>	Assistenza tutelare negli spazi previsti per le attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura delle consegne e del diario infermieristico (turno 14,00)</li> <li>• Alzata degli ospiti che hanno effettuato il riposo post prandiale iniziando dai primi che sono stati allettati (14,30)</li> <li>• Effettuazione dei bidet pomeridiani e cambio dei pannoloni</li> <li>• Accompagnamento ospiti nelle attività di animazione e terapia della riabilitazione</li> <li>• Sostegno nelle attività di animazione (servizio civile)</li> <li>• Effettuazione bagni assistiti (secondo programma)</li> <li>• Distribuzione della merenda (16,00)</li> <li>• Accompagnamento in bagno e/o cambio dei pannoloni ospiti allettati e non</li> <li>• Aiuto nella deambulazione degli ospiti secondo le indicazioni del fisioterapista</li> <li>• Igiene e preparazione degli ospiti per la cena</li> <li>• Accompagnamento ospiti nella sala da pranzo</li> </ul>
18,30 19,30	<b>Cena</b>	Assistenza tutelare nella sala da pranzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuzione della cena in sala pranzo e se necessario, nelle camere; eventuale aiuto nell'assunzione del pasto,</li> <li>• Sparecchiatura con controllo della quantità di cibo assunta</li> </ul>
19,30 21,00	<b>Attività libere e preparativi per la notte</b>	Assistenza tutelare in sala e nelle camere	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparazione per la notte</li> <li>• Supporto all'igiene personale, protesi dentarie, cavo orale</li> <li>• Accompagnamento ospiti per il riposo notturno</li> <li>• Preparazione dei carrelli con la biancheria per l'igiene personale della mattina</li> <li>• Controllo presidi – magazzino e scrittura eventuali segnalazioni</li> <li>• Stesura delle consegne (turno uscente ore 21,00)</li> <li>• Lettura delle consegne e del diario infermieristico</li> </ul>
21,00 07,00	<b>Riposo Assistenza per la notte</b>	Assistenza notturna nei nuclei	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnamento e sistemazione a letto degli ospiti ancora alzati</li> <li>• Sorveglianza riposo ospiti</li> <li>• Attivazione della guardia medica in caso di bisogno</li> <li>• Stesura delle consegne</li> </ul>

## Giornata tipo Infermieristica

FASCIA ORARIA	AZIONI GIORNALIERE	ATTIVITA' PRINCIPALI DELL'AMBITO	AZIONI SPECIFICHE
07.00 - 09.00	Risveglio Alzate Toilette	Lettura consegne Controllo condizione sanitaria Somministrazione terapie nelle camere	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura delle consegne e del diario infermieristico.</li> <li>• Compilazione dati sul movimento degli assistiti e registro presenze ospiti.</li> <li>• Raccolta, conservazione ed invio al laboratorio del materiale per le ricerche diagnostiche (esami ematochimici, urine, ecc.).</li> <li>• stick glicemici secondo programma.</li> <li>• Ordinazione alla cucina di eventuali diete speciali.</li> <li>• Igiene personale degli ospiti.</li> <li>• Alzare e vestire gli anziani, mettere in carrozzina chi necessita.</li> <li>• Esecuzione di clisteri evacuativi al bisogno.</li> <li>• Rilevazione diuresi agli ospiti portatori di catetere</li> <li>• Medicazioni, lavaggi vescicali al bisogno.</li> <li>• Monitoraggio infusioni e v.</li> <li>• Preparazione terapie</li> </ul>
09.00 09.30	Colazione	Assistenza nella camera o nella sala da pranzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Somministrazione della colazione per os e SNG a chi ne necessita</li> <li>• Somministrazione delle terapie per os e sc</li> </ul>
09.30 12.30	Programmi sanitari e riabilitativi. Attività sociali e di animazione. Attività libere Pranzo	Pratiche infermieristiche. Somministrazione terapie e attività assistenziali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicazione ospiti allettati.</li> <li>• Rilevazione p.a. ed esecuzione altre terapie.</li> <li>• Rilevazione delle temperature corporee e trascrizione dei dati raccolti nelle relative cartelle infermieristiche.</li> <li>• Collaborazione durante le visite mediche e predisposizione prescrizioni farmacologiche all'invio in farmacia.</li> <li>• Trascrizione dati e prescrizioni mediche nell'apposita modulistica.</li> <li>• Esecuzione pratiche amministrative quali: prenotazioni, visite specialistiche, prenotazione viaggi in ambulanza. Sistemazione presidi</li> <li>• Effettuazione HGT.</li> <li>• Effettuazione bagni assistiti (secondo programma).</li> <li>• Mobilizzazione e preparazione all'assunzione del vitto per gli ospiti allettati.</li> <li>• Somministrazione terapia os e sc.</li> <li>• Aiuto nell'assunzione del pasto ,stimolando all'autonomia e al potenziamento delle capacità residue di ciascun ospite</li> <li>• Stesura delle consegne</li> </ul>
15,30 18,30	Programmi sanitari e riabilitativi. Attività sociali	Pratiche infermieristiche. Somministrazione terapie e attività assistenziali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura delle consegne e del diario infermieristico.</li> <li>• Effettuazione bagni assistiti (secondo programma).</li> <li>• Pulizia e manutenzione di utensili, apparecchi, presidi usati dagli ospiti, dai medici e dagli infermieri.</li> <li>• Esecuzione pratiche amministrative quali: prenotazioni, visite specialistiche, prenotazione viaggi in ambulanza.</li> </ul>
18.30 19.00	Cena	Somministrazione e controllo terapie nelle camere e in sala da pranzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobilizzazione e preparazione all'assunzione del vitto per gli ospiti allettati.</li> <li>• Somministrazione terapia os e sc serale.</li> <li>• Aiuto all'assunzione del pasto serale, stimolando all'autonomia ed al potenziamento delle capacità residue di ciascun ospite.</li> <li>• Alimentazione degli ospiti tramite SNG, quando necessita</li> </ul>
19.00 20.30	Attività libere. Allettamento	Controllo condizioni sanitarie. Somministrazione terapie serali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura delle consegne (se turno 19-20,30)</li> <li>• Collaborazione nell'esecuzione dell'igiene intima, mani protesi dentarie, cavo orale e predisposizione degli ospiti al riposo notturno.</li> <li>• Rifornimento dei carrelli delle terapie.</li> <li>• Stesura delle consegne.</li> </ul>

ALLEGATO D  
**Modulo Reclami**



Il presente modulo serve a chiunque abbia rapporti con la nostra Struttura a segnalare qualunque circostanza che, a suo parere, contravviene al corretto funzionamento dei servizi e dei prodotti prestati. Sono ben accette sia le critiche costruttive che suggerimenti, da qualsiasi parte questi provengano, con l'obiettivo di migliorare costantemente il nostro Sistema di Gestione della qualità.

DATA \_\_\_\_\_

COMPILATORE:

Dipendente     Cliente/utente     Fornitore     Altro \_\_\_\_\_

**Descrizione della problematica emersa**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Soluzione Suggesta**

.....

.....

.....

.....

.....

**----- Spazio riservato Direzione -----**

**Trattamento della non Conformità:**

Si approva la soluzione proposta da attuare entro: \_\_\_\_\_

Si autorizza la seguente soluzione:

.....

.....

.....

.....

da attuarsi entro: \_\_\_\_\_ Chiusura effettiva in data: \_\_\_\_\_

Il RASI: \_\_\_\_\_