



**San Luigi Gonzaga**

Residenza Sanitaria Assistenziale

gruppo sage

# Carta dei Servizi

## 2018

Revisione 8 marzo 2018

*Gentile Ospite,*

*abbiamo il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale San Luigi Gonzaga.*

*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" delle persone anziane residenti.*

*La condizione anziana in Italia è oggi ad un punto di svolta, sia a causa della situazione sociale, politica ed economica, sia in ragione di una rinnovata coscienza collettiva. Ciò che la renderà più accettabile, sarà 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.*

*Questo documento è stato realizzato con lo scopo di illustrarLe le caratteristiche funzionali ed assistenziali che la nostra Struttura fornisce ai suoi ospiti. La Carta dei Servizi l'accompagnerà per tutta la durata della Sua permanenza al San Luigi Gonzaga e Le fornirà le informazioni necessarie per aiutarLa ad orientarsi in modo efficace e mirato all'interno del nostro servizio assistenziale.*

*Avrà modo di comprendere quali sono i nostri servizi, le figure professionali impegnate al recupero e al mantenimento del Suo benessere psico-fisico, i criteri e gli standard di qualità adottati all'interno della Nostra Struttura al fine di fornirLe un'assistenza mirata al soddisfacimento delle Sue esigenze.*

*La Direzione Sanitaria ed Amministrativa e gli operatori sanitari tutti, l'accolgono porgendoLe il benvenuto e impegnandosi a renderLe il soggiorno il più sereno possibile.*

*La ringraziamo sin da ora per aver scelto il San Luigi Gonzaga e Le saremo grati se vorrà fornire i Suoi suggerimenti e tutte le segnalazioni utili a migliorare il nostro servizio.*



<b>DENOMINAZIONE</b>	SAN LUIGI GONZAGA
<b>INDIRIZZO</b>	VIA AURELIA KM 41.300 LADISPOLI (RM)
<b>PARTITA IVA</b>	053936514004
<b>TELEFONO</b>	06/992400
<b>FAX</b>	06/9924400
<b>SITO INTERNET</b>	<a href="http://www.grupposage.it">www.grupposage.it</a>
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:amminitrazione@sanluigigonza.it">amminitrazione@sanluigigonza.it</a>
<b>AMMINISTRATORE</b>	DR.MANFREDI GENOVA
<b>DIREZIONE AMMINISTRATIVA</b>	SIG. ANGELO MONALDI
<b>RESPONSABILE MEDICO</b>	DR.SERGIO SALVATI
<b>MEDICO COADIUVANTE</b>	DOTT.SSA GIADA SALAMONE
<b>INFERMIERE DIRIGENTE</b>	SIG.RA STEFANIA SEMPITERNI

AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO: DELIBERA DELLA GIUNTA REGIONALE N° 364 DEL 13/03/2001

PROVVEDIMENTO DI CONFERMA DELL'AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO E DI ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE DEFINITIVO:  
DCA N. U00401 DEL 02.09.2013

STRUTTURA CON SISTEMA DI QUALITÀ CERTIFICATO:



Revisione 8 marzo 2018

Ai sensi dell'art.13 della Legge 8 novembre 2000, n.328, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, i centri di servizio che erogano prestazioni sociali, al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, devono adottare un documento in cui siano definiti i «*criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti*».

A tal fine la RSA San Luigi Gonzaga ha predisposto la seguente Carta dei Servizi, redatta secondo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei Servizi pubblici sanitari».

La Residenza Sanitaria Assistenziale San Luigi Gonzaga nasce come tale nel 1999. È una struttura accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e fa capo alla azienda sanitaria locale ASL RM 4.






Attenta alle molteplici esigenze dell'utente, collabora sinergicamente con l'ASP (Agenzia di Sanità Pubblica) nell'attivazione di progetti, partecipa a studi epidemiologici e di monitoraggio sui principali problemi di salute della persona anziana e sulla prevenzione dei rischi.

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. La struttura è organizzata in 6 nuclei per un totale di 111 posti letto autorizzati dal SSN, con alto livello assistenziale. Ubicata in un'estesa zona verde isolata dal traffico caotico e rumoroso della città, dispone di giardini, ampio parcheggio e strade asfaltate. La nostra professionalità ci rende capaci di provvedere alla promozione della salute dell'Ospite intesa come mantenimento, quanto più possibile, della sua autonomia fisica, psichica e sociale. La nostra esperienza ci insegna che la qualità del nostro servizio non può prescindere dalla tutela dei diritti e della dignità personale di ciascuno mediante la salvaguardia del suo patrimonio culturale, politico e religioso e il rispetto della riservatezza. La nostra sensibilità ci porta a capire che il massimo recupero funzionale è ottenibile soltanto in un contesto di accoglienza dove ognuno senta di essere accettato e valorizzato come individuo che porta con sé esperienze, aspettative, abitudini e percepisca la libertà di poter esprimere desideri, emozioni e preferenze senza la paura di non trovare nessuno ad ascoltarlo.

Dal 2005 si occupa anche di formazione di operatori socio sanitari (OSS), avendo acquisito l'accreditamento della Regione Lazio per tale attività formativa.

La Residenza Sanitaria Assistenziale San Luigi Gonzaga si rivolge a persone portatrici di patologie croniche le quali necessitano, superata la fase di acuzie, di trattamenti terapeutici e riabilitativi protratti nel tempo.

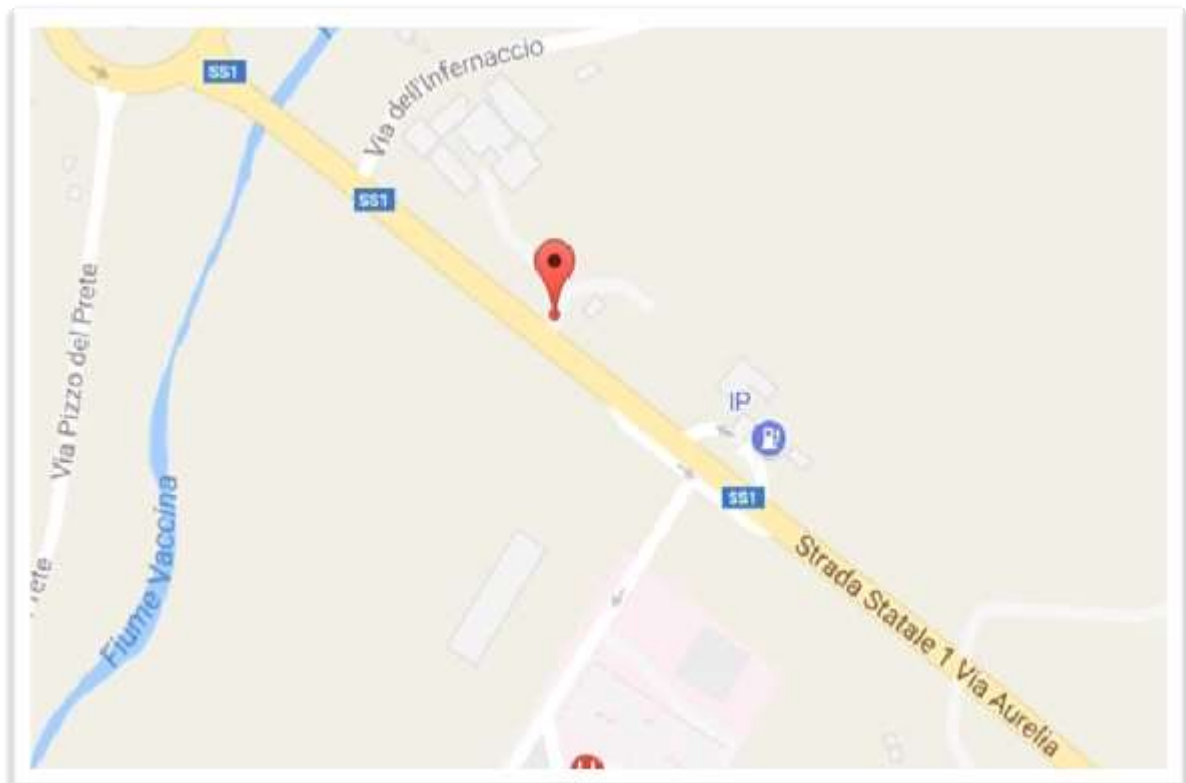
A tal fine l'erogazione del servizio ha l'obiettivo di fornire:

-  Un sostegno all'acquisizione dell'autonomia personale nei limiti clinici consentiti
-  Un supporto per un armonico mantenimento della personalità
-  Uno strumento di prevenzione dei processi di emarginazione sociale e culturale degli utenti
-  Uno strumento volto al recupero e/o mantenimento delle funzioni presenti
-  I servizi offerti permettono di intervenire a sostegno di situazioni in cui sono decaduti determinati standard di salute e benessere e garantiscono prestazioni programmate in base alle specifiche necessità e patologie degli ospiti. Questi consentono una quotidiana e completa presa a carico della persona sia dal punto di vista socio-sanitario (prevenzione, riabilitazione, socializzazione, mantenimento dell'autonomia) che assistenziale (pulizia e cura della persona, servizi di mensa e lavanderia).

## COME ARRIVARE

La RSA San Luigi Gonzaga si trova sull'Aurelia al chilometro 41.300 nei pressi dell'incrocio con Via Settevene Palo che agevola il collegamento con il centro urbano di Cerveteri (Km2) e con i comuni situati attorno al Lago di Bracciano (km22).

La struttura risulta ben collegata con i centri urbani dei distretti sanitari F1 e F3 facente parte della AUSL RM 4 sia con la zona di Roma Nord per la quale si stima un tempo di percorrenza di trenta minuti sia con quella di Roma Sud, Eur compreso (autostrada Roma-Civitavecchia svincolo Cerveteri-Ladispoli) nonché con la città di Civitavecchia anch'essa rapidamente raggiungibile.



La RSA San Luigi Gonzaga trova la sua ragion d'essere nel rispondere al bisogno di salute e cura degli Ospiti con prestazioni appropriate, uniformi e personalizzate. I valori chiave che esplicitano la nostra *mission* sono:

- 🌀 garanzia di un'assistenza qualificata e personalizzata
- 🌀 mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'Ospite
- 🌀 accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa, quindi, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni, e dei sentimenti di ogni Ospite
- 🌀 tutela della riservatezza e della privacy
- 🌀 coinvolgimento convinto del personale per indirizzarne le capacità e le attitudini professionali verso il raggiungimento di questi obiettivi

Gli strumenti per raggiungere tali scopi sono:

🌀 la **formazione** continua del personale, al fine di sostenere, negli operatori, la motivazione nel "lavoro di cura" ed il continuo aggiornamento della preparazione professionale

🌀 l'**apertura** della Residenza Sanitaria Assistenziale al territorio, al fine di instaurare forme di collaborazione con le Istituzioni presenti nel tessuto civile e sociale e, in particolare, con le organizzazioni di volontariato

🌀 l'effettuazione di **indagini sulla soddisfazione del Cliente**: Ospiti, familiari, ma anche operatori, mediante la somministrazione di idonei questionari

🌀 **Orientamento costante al benessere**, al soddisfacimento dei bisogni espressi ed impliciti degli Ospiti, dei loro parenti e del personale attraverso l'erogazione continua e regolare dell'assistenza;

🌀 Erogazione di un servizio all'Ospite strutturato su due dimensioni:

- alta competenza tecnico/professionale, legata alle conoscenze scientifiche ed esperienza degli operatori
- alta competenza relazionale, che mette in rilievo il carattere empatico nel rapporto con l'Ospite e la Sua famiglia, traducendo i predetti valori nell'assistenza orientata sulla base del progetto terapeutico individualizzato (PAI)

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 certificazione ISO 9001, riconosciuta e rinnovata annualmente alla RSA San Luigi Gonzaga, si inserisce nell'ambito della qualità dei servizi erogati e nei progetti di miglioramento continuo delle attività. Le verifiche periodiche, svolte da società esterne accreditate, attestano l'efficacia del sistema di gestione della qualità e la conformità alla normativa ISO 9001:2008.

**Etica al centro della Qualità:** consideriamo i valori etici come elementi integrati nel Sistema Qualità, che si fonda sul rispetto della dignità umana dell'Ospite in qualunque condizione di fragilità si trovi, perseguendo assistenza secondo criteri di giustizia e obiettività senza discriminazione di sesso, nazionalità, cultura, religione e condizione sociale

**Corresponsabilità:** la Qualità è per tutti gli operatori della Struttura un approccio spontaneo, che si fonda sulla responsabilità individuale di ogni singolo collaboratore. Tutto il personale si impegna a creare le condizioni

necessarie a garantire un ambiente familiare e ospitale, individuando i bisogni dell'ospite, assicurando professionalità e competenza, valorizzando le relazioni interpersonali, garantendo un'adeguata educazione sanitaria all'utente e alla sua famiglia

**Coinvolgimento** di tutto il personale impiegato nella Residenza Sanitario Assistenziale, il quale deve essere perfettamente al corrente della necessità qualitativa legata alla propria attività.

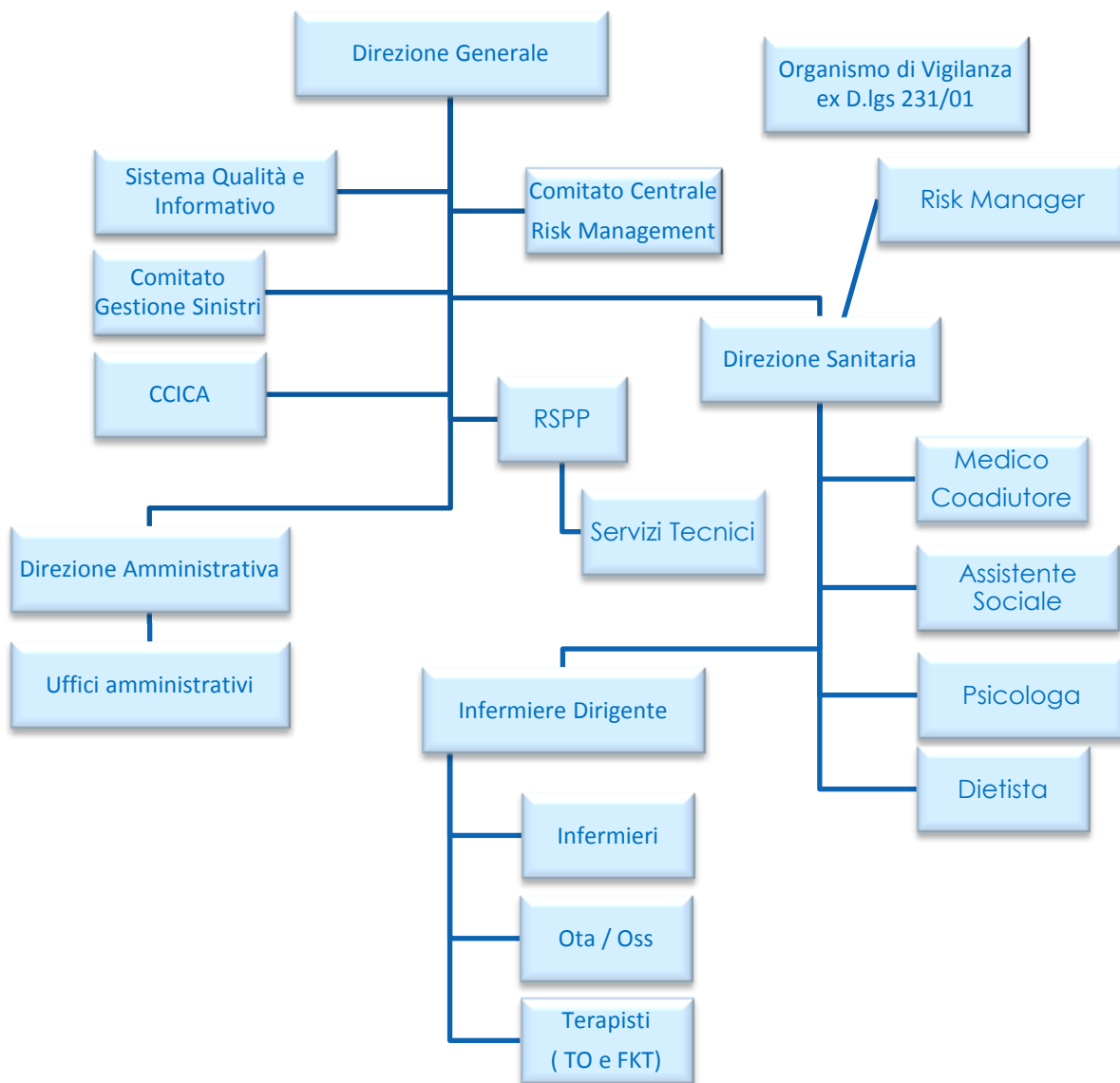
Anche in funzione di questo, viene consegnato periodicamente all'Ospite o alla sua famiglia un questionario, per esprimere il livello di gradimento e la possibilità di segnalare eventuali miglioramenti.

La partecipazione e la tutela degli Ospiti è garantita anche dalla possibilità di sporgere eventuali reclami insorti durante il soggiorno attraverso l'utilizzo di modulistica dedicata. I reclami dovranno essere consegnati alla Responsabile, Sig. Angelo Monaldi; nei festivi o negli orari di chiusura dell'Amministrazione si prega di inserirli nell'apposita cassetta situata all'esterno degli Uffici Amministrativi. La Direzione si riserva sette giorni per rispondere.

La ricerca di indicatori per monitorare la Qualità del servizio erogato è determinata dai seguenti fattori: economicità del costo del servizio, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy; e ci permette, attraverso Correzione e prevenzione delle situazioni non conformi e l'analisi e l'eliminazione delle cause che hanno determinato scostamenti fra i risultati prefissati e quelli ottenuti, il Perseguimento del miglioramento continuo della Qualità.

Il personale utilizza procedure documentate indicanti il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, consentendo ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono costantemente aggiornati.

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Inoltre, mediante formale approvazione del piano di formazione annuale, la RSA San Luigi Gonzaga promuove la partecipazione dei propri operatori a corsi di formazione interni ed esterni allo scopo di aumentare le loro conoscenze e abilità.








\*Alcuni dei servizi sopradescritti sono esterni all'organizzazione.

<b>DIREZIONE GENERALE</b>	<p>Definisce le strategie aziendali di sviluppo.                  Gestisce i rapporti con enti ed istituzioni.                  Adotta ogni iniziativa utile alla piena attuazione della politica aziendale.                  Assicura la corretta applicazione del sistema di gestione per la qualità aziendale.                  Relaziona periodicamente alla direzione sullo stato del sistema di gestione aziendale.</p>
<b>SISTEMA QUALITA' E INFORMATIVO</b>	<p>Monitora la soddisfazione del cliente secondo le metodologie definite nel sistema.                  Analizza i reclami e collabora alla definizione del trattamento delle azioni previste per la risoluzione delle problematiche emerse.</p>
<b>DIREZIONE SANITARIA</b>	<p>Assicura il rigoroso rispetto delle sfere di competenza professionale dei singoli operatori che agiscono nel presidio con particolare riguardo agli atti di competenza sanitaria.</p>
<b>DIREZIONE AMMINISTRATIVA</b>	<p>Supervisiona le gestione globale della struttura riferendo alla Direzione Generale.</p>
<b>PERSONALE AMMINISTRATIVO</b>	<p>collabora con la direzione generale al raggiungimento degli obiettivi generali e di profitto.                  gestisce le attività amministrative e di carattere contabile necessarie alla gestione della società.</p>
<b>AMMINISTRAZIONE</b>	<p>Collabora con la Direzione Generale al raggiungimento degli obiettivi generali e di profitto.                  Gestisce le attività amministrative e di carattere contabile necessarie alla gestione della società.</p>
<b>COORDINAMENTO INFERMIERISTICO</b>	<p>organizza il personale infermieristico e quello di supporto garantendo interventi mirati al mantenimento del benessere, della cura e dell'igiene della persona e del confort ambientale</p>
<b>ORGANISMO DI VIGILIANZA</b>	<p>e' un organo monocratico composto, dunque, da un unico membro nominato dall'organo amministrativo ed esterno, ha accesso a tutte le informazioni e a tutti i documenti dell'ente ha il compito di vigilare sul funzionamento dei modelli ex d.lgs. n.231/01 e di curarne il loro aggiornamento.</p>
<b>RSPP</b>	<p>-Individua e valuta i fattori di rischio per la sicurezza e la salubrità degli ambienti individuando idonee misure di sicurezza</p>
<b>PSICOLOGO</b>	<p>Promuove il mantenimento delle risorse cognitive ed affettive degli ospiti, attraverso interventi di sostegno individuale ed attività svolte in gruppo.</p>

<b>INFERMIERE PROFESSIONALE</b>	Provvede all'individuazione dei bisogni assistenziali di ogni ospite fornendo prestazioni professionali mirate e assicurando l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti.
<b>FISIOTERAPISTA</b>	svolge le sue prestazioni nel rispetto del progetto terapeutico, fornendo una valutazione periodica dei risultati ottenuti tramite le varie metodiche riabilitative messe in atto (attività di psico-motricità). collabora attivamente con il servizio di animazione per attività affini e/o sinergiche.
<b>TERAPISTA, EDUCATORE DELLA RIABILITAZIONE E TECNICO DI PSICOLOGIA</b>	all'interno della struttura gli operatori con il ruolo sanitario educativo-riabilitativo si occupano nei laboratori quali: arte, musica, training autogeno. terapia occupazionale, gruppi di cucina, gruppi di lettura, visione guidata di film, ginnastica e psicomotricità.
<b>OPERATORE TECNICO DELL'ASSISTENZA E OPERATORE SOCIO-SANITARIO</b>	cura il soddisfacimento dei bisogni primari degli ospiti: igiene personale, assistenza ai pasti; collabora con gli addetti ai servizi generali per il mantenimento dell'igiene ambientale in base agli standard previsti.
<b>ASSISTENTE SOCIALE</b>	cura le attività di assistenza sociale, rispondendo al meglio alle esigenze degli ospiti. svolge il mandato di attivare e prendersi cura delle reti di sostegno al fine di promuovere l'integrazione socio-sanitaria facilitando l'espletamento delle pratiche burocratiche.
<b>DIETISTA</b>	ha funzioni di consulenza e di controllo dietologico con interventi di carattere generale o specifico nelle diete dei singoli ospiti.
<b>COMITATO CENTRALE RISK MANAGEMENT</b>	ha le stesse funzioni del risk manager in composizione collegiale. partecipano al comitato avvocati, medici responsabili e coordinatori infermieristici.
<b>RISK MANAGER</b>	sostiene l'attività professionale degli operatori sanitari individuando strumenti ed azioni (preventive e correttive) per la riduzione dei danni al paziente. individua le criticità più o meno latenti mettendo a punto gli strumenti per l'individuazione e la valutazione dei momenti di rischio e delle situazioni incidentali. provvede alla diffusione della cultura del rischio tra tutto il personale.
<b>COMITATO GESTIONE DEI RISCHI</b>	organizza la raccolta delle informazioni necessarie alla gestione dei sinistri. valuta, in presenza di una richiesta di risarcimento danni, le eventuali responsabilità che, qualora non gestite, potrebbero sfociare nel contenzioso giudiziario. valuta direttamente le tipologie e le entità degli eventuali danni arrecati a terzi con il coinvolgimento delle varie professionalità aziendali necessarie per un'analisi dei sinistri, anche in ottica preventiva finalizzata a scongiurarne il riaccadimento. gestisce il rapporto con i soggetti danneggiati. contribuisce alla definizione delle politiche assicurative aziendali.
<b>COMITATO CC.ICA</b>	coordina le attività finalizzate alla riduzione e/o abbattimento dei rischi di contrazione e trasmissione di malattie infettive ed assicura la corretta gestione delle infezioni correlate all'assistenza in un'ottica di miglioramento della qualità e della sicurezza

La proposta di accesso alla RSA è effettuato da:

-  Medico di medicina generale
-  Servizi territoriali dell'azienda ASL
-  Primario della divisione ospedaliera in caso di dimissione dall'ospedale
-  Servizi territoriali comunali
-  Utente o propri familiari

L'Unità Valutativa Territoriale (UVT) della ASL competente rilascia un attestato di valutazione del livello assistenziale. Una volta ottenuto il parere favorevole della UVT è possibile iscriversi alla lista di attesa del CAD della RM 4. Verificate le condizioni per l'ingresso in RSA e rispettati i criteri che presiedono alla gestione della lista d'attesa, la domanda viene accettata. La ASL comunica il nome dell'Ospite alla RSA, che provvede a contattarlo per organizzare l'ingresso in Struttura. Al momento dell'ingresso, concluse le pratiche amministrative, la Dirigente Infermieristica si occupa di inserire l'Ospite nelle dinamiche della struttura presentando gli operatori, gli altri degenti e gli spazi utilizzabili.

### DOTAZIONE

1. OCCORRENTE PER L'IGIENE DELLA PERSONA (BAGNOSCHIUMA, SAPONE LIQUIDO, SHAMPOO, SCHIUMA DA BARBA, LAMETTE, DENTIFRICIO, SPAZZOLINO DA DENTI )
2. PANTOFOLE – CIABATTE DA BAGNO;
3. MAGLIETTE DI COTONE;
4. CALZE DI COTONE;
5. TUTE DA GINNASTICA;
6. SCARPE COMODE;
7. BIANCHERIA INTIMA;
8. PIGIAMI O CAMICIE DA NOTTE;
9. SPAZZOLINO DA DENTI;
10. VESTAGLIA;

### DOCUMENTAZIONE

1. DOCUMENTO AUTORIZZATIVO RILASCIATO DAL CAD
2. ATTESTATO UVT
3. MODELLO ISEE
4. DOCUMENTO DI IDENTITÀ PERSONALE
5. COPIA LIBRETTO SANITARIO
6. COPIA TESSERINO ESENZIONE TICKET E DEL CERTIFICATO DI INVALIDITÀ
7. CERTIFICATO ESENZIONE MALATTIE INFETTIVE

SI INFORMANO I FAMILIARI CHE, PER UNA MIGLIORE GESTIONE DEGLI INDUMENTI, OGNI SINGOLO CAPO DOVRA' ESSERE ETICHETTATO CON NOME E COGNOME DELL'OSPITE

E' indispensabile poter comunicare in qualunque momento con i familiari o con il tutore dell'Ospite; i quali, quindi, dovranno indicare al responsabile dell'Ufficio Amministrativo il proprio, o i propri recapiti (indirizzo, telefono fisso e cellulare) e ogni successiva variazione, anche se temporanea.

Al momento del ricovero l'ospite o i suoi familiari riceverà la Carta dei Servizi corredata di tutte le indicazioni utili per potersi orientare all'interno della struttura.

L'accesso per le **visite agli Ospiti** è libero tra le ore 10:00 e le 19:00 nel salone e negli spazi comuni, mentre è limitato alle fasce orarie 11:00/14:00 e 16:00/18:30 nei nuclei di degenza. La famiglia è invitata a partecipare alla vita della RSA, rispettando le regole della Struttura, ed è da considerarsi la prima e naturale risorsa per la persona anziana nella continuità dei rapporti, specie di tipo affettivo.

Le **uscite temporanee** per rientro in famiglia (uscita e rientro nell'arco della stessa giornata) prevedono la firma del familiare su apposito registro nell'infermeria di reparto, curandosi di farsi consegnare la terapia in uso con impegno di somministrazione

Per **pernotti esterni** è necessario il nulla osta rilasciato dalla UVT competente per territorio.

In caso di **ricovero ospedaliero**, il Medico o in sua assenza, il personale delegato, provvede direttamente al trasferimento dell'Ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari, la struttura conserva il posto per almeno dieci giorni, durante i quali la quota alberghiera viene scontata di € 13,49 per ogni giorno, i periodi superiori ai 10 giorni dovranno essere concordati con la Struttura. ove il ricovero ospedaliero superi i 10 giorni o il maggior periodo concordato con la struttura e il paziente desidera nuovamente essere ricoverato presso la RSA, lo stesso avrà diritto di priorità che consente di essere collocati in testa alla lista di attesa esistente. Il rientro in struttura dal ricovero ospedaliero dopo le ore 24:00 del medesimo giorno di trasferimento deve essere preventivamente autorizzato dall'UVT.

In caso di **dimissione** dalla RSA decisa dall'Ospite e/o dai suoi familiari, o dal tutore, o dall'UVT, va data comunicazione scritta alla Direzione, salvo casi eccezionali, almeno 15 giorni prima della data di uscita. Il giorno previsto verrà consegnata relazione di dimissione contenente diagnosi, cura, sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi in atto e delle sue necessità assistenziali.



## ATTIVITA' QUOTIDIANA

Per ogni Ospite viene assicurata in collaborazione con il MMG e l'equipe assistenziale, la stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato corrispondente ai problemi e ai bisogni identificati

### ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

7,00 – 8,30	SVEGLIA ED IGIENE PERSONALE
8,30 – 9,30	COLAZIONE
10,00 -11,30	ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE E DI ANIMAZIONE
12,00 -13,00	PRANZO
13,00 -15,30	RIPOSO POMERIDIANO
15,30 -18,30	ALZATA, MERENDA, RIPRESA DELLE ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE E TERAPIA OCCUPAZIONALE
18,00-19,30	CENA
DALLE 19,30	PREPARAZIONE PER LA NOTTE E RIPOSO NOTTURNO

### SABATO ORE 17.00 CELEBRAZIONE DELLA SANTA MESSA

### ATTIVITA' QUOTIDIANE

<b>ATTIVITÀ DI VITA QUOTIDIANA</b>	attività di sostegno e completamento nelle autonomie (igiene personale, abbigliamento, alimentazione)
<b>RIABILITAZIONE E RIEDUCAZIONE MOTORIA E FUNZIONALE</b>	il servizio si prende cura degli anziani programmando interventi mirati, e atti alla cura, alla prevenzione ed alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali utilizzando metodologie adeguate.
<b>TERAPIA OCCUPAZIONALI</b>	permette all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti risvegliando interessi e curiosità. il servizio intende inoltre favorire e ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore, costituendo un mezzo di interazione con familiari, amici, volontari e operatori.
<b>ATTIVITÀ SOCIALIZZANTI</b>	svolte nei giardini e nel salone sotto la supervisione del personale incaricato; l'attività costituisce un momento forte di riferimento all'interno della struttura e per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva degli ospiti



## ALTRE ATTIVITÀ

Stimolazione cognitiva

Passeggiate al di fuori della struttura

Reminiscenza

Colloqui individuali di sostegno

Orientamento alla realtà

Animazione professionale

Lettura

Attività di vita quotidiana

Attività ludico-sensoriali

Attività speciali: realizzazione Pigotte per l'UNICEF

Attività musicali

Attività di teatro

Attività creativa

Attività di giardinaggio

Attività ricreativa

Attività di cucina occupazionale

Stimolazione cognitiva

Passeggiate al di fuori della struttura

<b>SERVIZIO ESTERNO FARMACIA</b>	<p>Per l'approvvigionamento dei farmaci che non vengono erogati dalla farmacia ospedaliera, è a disposizione un servizio esterno.</p> <p>Per i parenti che desiderino acquistare personalmente i farmaci necessari per la terapia farmacologica si richiede gentilmente di rispettare i tempi di consegna, onde evitare di lasciare l'Ospite sprovvisto del farmaco occorrente.</p>
<b>ESAMI SPECIALISTICI</b>	<p>I prelievi per gli esami di laboratorio vengono effettuati dal personale infermieristico direttamente in struttura. Le visite specialistiche vengono effettuate sia internamente che presso strutture esterne in virtù della disponibilità di specialisti del CAD.</p>
<b>ASSISTENZA RELIGIOSA</b>	<p>È rispettato ogni credo religioso pertanto è favorita la presenza di diversi assistenti spirituali secondo la confessione degli ospiti. Per gli ospiti di fede cattolica viene celebrata settimanalmente la santa messa all'interno della struttura.</p>
<b>CONSULENZA PSICOLOGICA PER I FAMILIARI</b>	<p>La psicologa è disponibile all'ascolto dei familiari che manifestino il bisogno di parlare dell'eventuale disagio provato in conseguenza dell'inserimento in RSA del proprio caro.</p>
<b>VOLONTARIATO</b>	<p>All'interno della RSA si dà ampio spazio, secondo specifiche procedure, ad appartenenti delle associazioni di volontariato in possesso di autorizzazione regionale, che collaborano nelle attività di socializzazione e animazione aiutando gli ospiti a coltivare i propri interessi e favorendo i rapporti con familiari e amici. Nella nostra struttura è coinvolta attivamente da anni l' 'AVO di Ladipsoli.</p>
<b>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</b>	<p>Le camere da uno, due, tre e quattro posti letto, sono provviste di bagno interno con arredi sanitari a norma per la fruibilità anche da parte di persone non autosufficienti. Inoltre sono a disposizione degli ospiti spazi destinati a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soggiorno</li> <li>Pranzo</li> <li>Sala per le attività occupazionali</li> <li>Palestra</li> <li>Sala per Servizi alla Persona (podologo, parrucchiere, etc..)</li> <li>Giardini</li> </ul> <p>La pulizia delle stanze e degli ambienti sono particolarmente curate e sono eseguite quotidianamente da operatori addetti</p>

## **ARREDO E BIANCHERIA**

L'arredo standard è composto da:

- Letto corredato da materasso e cuscino
- Comodino
- Armadio
- Dispositivo di illuminazione e chiamata operatore acustico e sonoro

Si fornisce inoltre la biancheria da letto e da bagno di cui si assicura la regolare manutenzione e sanificazione. L'ospite dovrà fornire un corredo personale durante tutto il periodo di soggiorno.

## **TELEVISIONE**

Sono presenti aree comuni dotate di televisioni a disposizione degli ospiti. L'ospite che lo desidera può utilizzare il proprio apparecchio tv nella propria stanza sempre nel rispetto degli altri residenti.

### RISTORAZIONE E SERVIZIO DIETOLOGICO

La rsa pone particolare attenzione ai cibi, preparati in modo tale da assicurare la massima digeribilità. i pasti sono forniti da una azienda, certificata iso 9001 ed esperta del settore, secondo tabelle dietetiche generali e specifiche, e se ne assicura il controllo di qualità tramite i criteri previsti dalle norme di igiene e salubrità degli alimenti (haccp). distribuiti ad orari fissi, i pasti sono predisposti sulla base di menù bisettimanali con variazioni stagionali. qualora vi siano particolari esigenze dietetiche per ragioni di salute o culto religioso, la dietista provvede a personalizzare la dieta su indicazione del medico responsabile o del mmg. nel caso in cui per malattia o per altra causa vi sia l'impossibilità di nutrirsi autonomamente i familiari o gli amici sono autorizzati a restare accanto all'ospite anche al di fuori degli orari consentiti, previo permesso del medico responsabile e /o della coordinatrice infermieristica; in ogni caso il personale pone particolare attenzione nell'assistenza affinché tutti gli ospiti assumano regolarmente i pasti.

### PARRUCCHIERE E PODOLOGO

per soddisfare ogni bisogno estetico ma soprattutto la cura del proprio benessere è a disposizione degli ospiti che lo desiderano personale qualificato per i servizi di parrucchiere e podologia. ciò consente a chi non desidera o non ha la facoltà di allontanarsi dalla rsa di soddisfare in ogni modo e al meglio le proprie esigenze. si ricorda che i suddetti servizi essendo accessori, non sono compresi nella retta e, quindi, completamente a carico dell'ospite con un costo per il parrucchiere di 13,00 euro e per il podologo di 25,00 euro la prenotazione agli stessi dovrà essere effettuata lasciando il nominativo presso l'amministrazione.

### SERVIZIO ACCOGLIENZA E CENTRALINO

Servizio di front-line formato da operatori accuratamente selezionati e formati per rispondere alle richieste dell'utenza, diretta o telefonica.






### SERVIZIO LAVANDERIA

per gli ospiti che desiderano è previsto un servizio di lavanderia esterno che provvede al ritiro degli indumenti sporchi, al lavaggio, allo stiraggio e alla riconsegna degli stessi. il servizio ha un costo di 113,41 euro al mese comprensivo di iva.



### BAR

all'interno della struttura è presente un bar con tavolini. è un notevole punto di socializzazione per i nostri ospiti e un incentivo ad effettuare piccoli spostamenti. il bar è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7:00 alle ore 18:00. sono presenti anche due distributori automatici di bevande calde e fredde e vivande varie.

All'interno della nostra RSA è attivo un comitato di partecipazione costituito da:

-  due rappresentanti degli ospiti
-  un rappresentante delle famiglie
-  un rappresentante delle associazioni di volontariato che operano all'interno della struttura
-  un rappresentante del sindacato pensionati maggiormente rappresentativo a livello regionale
-  un rappresentante della consulta regionale per l'handicap

Il Comitato di Partecipazione ha il compito di:

-  Esprimere parere e formulare proposte alla Direzione organizzativa in ordine alla programmazione, svolgimento e verifica delle attività all'interno della RSA;
-  Raccogliere e valutare le istanze degli ospiti, in particolare per quanto riguarda le iniziative ed attività collaterali intese a promuovere una maggiore autonomia e una maggiore integrazione degli stessi all'interno della RSA e all'esterno, con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla Direzione organizzativa.





La RSA attua, in conformità al D.Lgs. 81/08 e successive modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa. Sono state elaborate procedure per la sicurezza antincendio, che prevedono periodiche esercitazioni e simulazioni evacuative. Inoltre la Struttura dispone di impianto antincendio a norma di legge, con segnaletica presente in ogni nucleo, al fine di evidenziare i vari percorsi e ausili strumentali necessari in caso di emergenza. La Struttura opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, attraverso:

- 🔗 Corretto smaltimento e riciclo dei rifiuti
- 🔗 Frequenza giornaliera della pulizia delle stanze e dei servizi igienici
- 🔗 Periodica sanificazione a fondo degli ambienti.
- 🔗 Percorsi facilitati per le persone portatrici di handicap.

Gli ambienti sono inoltre provvisti di dispositivi atti a facilitare la loro fruizione dal portatore di handicap, secondo la normativa vigente. La Struttura opera a tutela del corretto trattamento dei dati personali, in applicazione della Dlgs 196/2003 e s.m.i. sulla privacy. La RSA San Luigi Gonzaga ha definito un sistema di autocontrollo in materia di igiene e sicurezza alimentare (come previsto dal recepimento del regolamento 853/04 e s.m.i.). È operativo un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi di rischi durante la manipolazione degli alimenti e, in caso di necessità, apporta le correzioni più idonee. Il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree dei nuclei, sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali

Interventi in atto per la realizzazione di un sistema di miglioramento continuo della qualità, in particolare:

- 
 Riformulazione degli obiettivi della Residenza Sanitaria Assistenziale soprattutto in termini di caratteristiche degli ospiti, organizzazione della Struttura, gestione del personale;
- 
 Analisi dei bisogni formativi del personale e sviluppo di formazione e riqualificazione che riguardi aspetti professionali, motivazionali, di sviluppo di competenze comunicative e relazionali;
- 
 Riformulazione dei processi e delle competenze con particolare riguardo ai processi di: inserimento degli ospiti nella Struttura; gestione sanitario-riabilitativa degli ospiti; componente amministrativa.
- 
 La nostra Struttura Residenziale Socio Riabilitativa sta implementando una cartella personale completamente informatizzata, che permetterà l'integrazione in tempo reale di tutti i dati del paziente, quali parametri monitorati, esami, terapie e progetti individualizzati. La nuova tecnologia faciliterà il lavoro di equipe ed il monitoraggio del miglioramento continuo riducendo contestualmente la possibilità di errori terapeutici.



### **Art. 1**

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose

### **Art. 2**

In particolare, durante la degenza ospedaliera, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

### **Art. 3**

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

### **Art. 4**

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

### **Art. 5**

In particolare salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il maturato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

### **Art. 6**

Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

### **Art. 7**

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

### **Art. 8**

Il paziente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato in merito all'esito degli stessi.





**San Luigi Gonzaga**  
Residenza Sanitaria Assistenziale  
gruppo sage