

RSA SANNICANDRO DI BARI

Conforme al Regolamento Regionale 20 Dicembre 2002 della Regione Puglia

REGOLAMENTO INTERNO

Presentazione

Il *Gruppo Villa Argento* si propone di potenziare l'offerta dei servizi coniugando efficienza, innovazione e centralità del lavoro, rafforzando le politiche di responsabilità sociale delle cooperative partecipanti e le relazioni con tutte le comunità di riferimento.

L'intento del nostro lavoro è quello di tutelare la salute dell'anziano, sostenere le sue capacità ed attitudini, rispettare il suo sistema di relazioni con la famiglia e con le persone che conosce, rispettare le sue idee e convinzioni.

La struttura offre 54 posti letto in regimi assistenziali suddivisi per nuclei omogenei per patologia o area di intervento. La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), è destinata ad ospiti non autosufficienti, anziani e non, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio, che necessitino di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, e di assistenza tutelare ed alberghiera. Scopo primario della struttura è quello di assicurare il corretto soddisfacimento dei bisogni, siano essi primari, così come quelli di relazione, socialità, dialogo. L'ambiente interno è organizzato e gestito in modo tale da favorire un clima familiare e sereno, facile alle relazioni, vivo in quanto ad attività ed animazione.

La struttura provvede a garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali agli ospiti; garantisce, inoltre, un servizio medico - sanitario specialistico, che si concretizza in controlli medici, somministrazione di terapie, medicazioni, prestazioni riabilitative, e quanto necessario per la salute dell'ospite. La struttura ed i suoi servizi sono funzionanti in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per l'anno intero.

Destinatari delle RSA

Nella RSA sono ospitate:

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

La struttura difende i diritti irrinunciabili di ogni ospite, e ne tutela l'individualità e la personalità. In particolare, riconosce l'irrinunciabilità dei seguenti Diritti:

- Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Dotazioni di Personale

Il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata, nelle relative qualifiche professionali, è esposto ed aggiornato quotidianamente nei reparti della struttura e sarà a disposizione degli ospiti, dei familiari e dei visitatori. Il **Gruppo Villa Argento** si impegna al rispetto delle dotazioni di organico professionale, così come sono definite dai provvedimenti e dalla Normativa della Regione Puglia (Regolamento Regionale 20 Dicembre 2002 n. 8 della Regione Puglia). Tale dotazione risulta essere articolata nel modo seguente con una sintetica descrizione delle singole professionalità e ruoli.

Figura professionale	Numero
Coordinatore Sanitario	1
Responsabile di RSA	1
Coordinatore infermieristico (capo sala)	1
Infermiere	9
OSS	16
Medici Specialisti di cui:	
<i>Fisiatra</i>	1
<i>Geriatra</i>	1
<i>Neurologo</i>	1
<i>Urologo</i>	1
<i>Cardiologo</i>	1
<i>Dermatologo</i>	1
<i>Farmacista</i>	1
Psicologo	1
Assistente sociale	1
Terapisti Riabilitazione/Fisioterapista	2
Educatori/animatori o simili	2
Figure Amministrative	2
Operatori di Pulizia/Servizi generali	5

Compiti e responsabilità

Coordinatore sanitario - E' la figura di prima responsabilità per ogni aspetto sanitario ed assistenziale, o che sia connesso alla cura ed alla gestione della salute dell'ospite, nonché agli aspetti di gestione della RSA che abbiano componenti igienico-sanitarie. Indirizza e supervisiona in tema di: procedure e protocolli sanitari; gestione dei farmaci; procedure e sistemi di sterilizzazione, di igienizzazione e di pulizia degli ambienti; gestione della documentazione clinica. Garantisce e coordina il percorso assistenziale teso a mantenere e migliorare lo stato di salute dell'ospite, ed è per questo di riferimento anche per i Familiari, oltre che figura di primo riferimento per la UVM (Unità di valutazione Multidimensionale). Indirizza ed organizza le attività di natura sanitaria, ivi compreso il rapporto con i Medici Specialisti, con gli Infermieri e con i Terapisti della riabilitazione; vigila sul corretto svolgimento delle attività sanitarie, sul rispetto della normativa, e sull'uso ed implementazione delle migliori prassi tecnico-scientifiche, favorendo il rinnovamento e l'adeguamento alle nuove acquisizioni tecnico-scientifiche.

Responsabile di RSA - E' responsabile della conduzione organizzativa, gestionale ed amministrativa del servizio. Agisce in base agli obiettivi e agli indirizzi gestionali definiti dal consiglio di amministrazione o da altri organismi preposti.

Coordinatore infermieristico - Supporta il Direttore sanitario sotto il profilo organizzativo, gestionale di tutto il personale infermieristico, e affianca il responsabile ed alle altre figure professionali previste nella conduzione del lavoro di equipe

Infermiere - In accordo con il medico svolge per intero ogni attività prevista dal profilo professionale, operando in relazione con il gruppo di lavoro ed adottando una visione d'insieme dell'ospite; favorisce l'integrazione sociale e sanitaria, ed il superamento di barriere professionali e metodologiche. Esegue con scrupolo le attività sue proprie, ed in particolare il rispetto dei piani di terapia e di somministrazione dei farmaci, gli interventi di medicazione, la rilevazione dei parametri. Contribuisce e collabora, in particolare insieme all'OSS, per la corretta gestione assistenziale dell'ospite, per la prevenzione dei potenziali danni da allettamento (decubiti; stasi polmonari; ecc.). Relaziona con il Coordinatore sanitario e con le figure mediche, suoi primi punti di riferimento, per il programma di attività sanitaria all'ospite

Operatore Socio-sanitario (OSS) - In possesso di specifico attestato professionale, si occupa delle attività di assistenza di base e di tutela dell'ospite nell'arco della giornata, per garantire nelle attività quotidiane e di igiene personale l'ottimale svolgimento delle prassi di vita. Osserva i comportamenti e cura la raccolta di informazioni relative ai bisogni e alle condizioni di rischio dell'ospite, anche al fine della predisposizione dei Programmi Assistenziali Individuali. Identifica i bisogni non soddisfatti dall'ospite in modo autonomo ed interviene nel portarli a compimento, gestendo tutte quelle strategie relazionali d'aiuto per riconoscerne e rispettarne l'autodeterminazione.

Medici specialisti - Svolgono gli approfondimenti diagnostici propri della specialità posseduta, e relazionano con il Coordinatore Sanitario; contribuiscono al percorso diagnostico e di cura dell'ospite, anche operando secondo una logica di reciproco interscambio e di lavoro di gruppo.

Psicologo - E' responsabile dell'attività di riabilitazione psicologica a favore degli utenti, ed agisce di supporto secondo le richieste dei PAI. Agisce da supporto anche per i familiari e per il personale interno.

Assistente sociale - Cura gli aspetti relativi alle ammissioni e dimissioni degli ospiti dalla RSA oltre a garantire l'integrazione con i servizi territoriali delle Unità sanitarie e dei comuni di appartenenza, espletando tutti gli aspetti di carattere burocratico.

Terapisti Riabilitazione/Fisioterapista - Realizza interventi animatori, di stimolazione e recupero sia motorio che cognitivo, di socializzazione, in base alla specifica professionalità. Svolge le attività legate alla prevenzione e

riabilitazione al fine di mantenere ed incrementare le risorse funzionali. In base agli indirizzi del fisiatra definisce specifici programmi di riabilitazione per gli ospiti, in un'ottica di piano riabilitativo globale.

Educatori/animatore o simili - Realizza interventi educativi finalizzati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità degli Ospiti, agendo prioritariamente sulla relazione educativa e sulla proposta di stimoli, attività ed iniziative diversificate e personalizzate. La relazione consente il recupero e la valorizzazione dei significati delle attività di routine, l'interpretazione e l'elaborazione degli eventi, la stimolazione e la valorizzazione delle risorse personali e del contesto nel quale l'ospite è inserito. In momenti di particolare intensità e richiesta assistenziale, coadiuvano le OSS per attività di accompagnamento e gestione degli Ospiti, avendo sempre come obiettivo la stimolazione, la relazione animatoria, la valorizzazione del singolo. Cura la socializzazione e stimola la motivazione dell'ospite attraverso attività di gruppo e programmi individuali.

Figure amministrative - Svolgono compiti amministrativi riguardanti la gestione dei rapporti contrattuali con l'utenza, la gestione del personale, la gestione dei fornitori e di tutti i servizi generali. Svolgono l'attività di front-office per le relazioni con il pubblico.

Personale dei Servizi Generali – In base al servizio in cui operano (ristorazione, pulizie, lavanderia, ecc.) svolgono le relative mansioni, con la finalità di assicurare un livello alberghiero in linea con gli standard prefissati.

Norme igienico-sanitarie

Sono rispettate tutte le normative ed i regolamenti nazionali e regionali relativi alle RSA, e la completa regolarità ed il rispetto di ogni requisito previsto; ciò anche in materia, ad esempio, di numero e caratteristiche dei servizi igienici, abolizione di barriere architettoniche, sicurezza anti-incendio, ricambio d'aria e microclima, impianti elettrici. Il **Gruppo Villa Argento** assicura il rispetto di ogni normativa igienico-sanitaria prevista ed applicabile in RSA, connessa alle modalità di gestione ed erogazione di ogni servizio. Le norme igieniche descritte sinteticamente di seguito hanno come obiettivo il preservare l'ambiente, gli ospiti, il personale ed i visitatori ed assicurare così la massima sicurezza e decoro.

L'Igiene degli ospiti è perseguita ed assicurata definendo standard minimi da rispettare, assicurandone l'intensificazione della frequenza in caso di maggiore necessità. ⊕ Igiene del tronco: almeno una vg. ⊕ Igiene intima e del viso: almeno due vg. ⊕ Igiene della mani, della bocca e delle protesi dentarie: almeno tre vg, dopo i pasti. ⊕ Bagno/doccia completo, lavaggio dei capelli, manicure e pedicure: almeno settimanale. ⊕ Barba: almeno 3 volte a settimana. ⊕ Cambio letto: a cadenza settimanale; cambio traversa 3 volte settimana. ⊕ Cambio biancheria intima: almeno una vg. ⊕ Cambio abbigliamento: due volte settimana. ⊕ L'aspetto esteriore è assicurato con la massima attenzione da parte delle OSS. L'attenzione per l'aspetto è considerato essere un'attenzione per la persona e per il suo decoro, per la difesa e valorizzazione della sua immagine, per il sostegno all'immagine positiva di sé e della RSA, nonché una forma di valorizzazione dell'operato del personale.

Il personale è tenuto ad una cura scrupolosa della propria igiene, ad utilizzare i dispositivi di protezione adeguati per la sicurezza propria e degli ospiti, ed a seguire le norme igienico-sanitarie qui esposte. ⊕ Dispositivi di protezione DPI e sicurezza: uso dei guanti monouso in ogni manovra di igiene Ospiti, oltre a camice ed altri se necessari (ad es.: occhiali antischizzo); uso di copri capo e paranza in operazioni di contatto con alimenti; uso di accorgimenti di sicurezza nelle operazioni di movimentazione carichi, maneggio sostanze potenzialmente nocive (ad es.: prodotti di pulizia). ⊕ Norme igieniche: lavaggio sanitario delle mani prima e dopo ogni operazione assistenziale, prima e dopo il contatto con alimenti, prima e dopo uso sostanze chimiche, dopo attività fisiologiche personali; vietato l'uso di orecchini, bracciali, anelli e collane; camice/divisa in perfetto ordine e pulizia; capigliatura raccolta ed in perfetto stato; calzature ed abbigliamento decorosi, rispettosi dell'ambiente. Il servizio di igiene e pulizia degli ambienti sarà svolto avendo queste finalità: salvaguardare lo stato igienico-sanitario dell'ambiente; evitare qualunque rischio

Igienico per ospiti, personale, altri presenti; mantenere integro l'aspetto estetico e lo stato dei locali; salvaguardare le superfici soggette a pulizia. ⊕ Frequenze delle operazioni: sono indicate in Tabella le frequenze delle principali operazioni di pulizia che saranno assicurate in RSA (v = volte nel periodo – Ad es.: 3 v = 3 volte nel periodo); in Legenda (a destra) è indicato il significato delle abbreviazioni utilizzate.

Frequenze intervento →	Giorno			Settimana			Mese		Ogni 3 mesi	Ogni 4 mesi	Ogni Anno	Legenda delle operazioni di Pulizia e Sanificazione
	3 v	2 v	1 v	6 v	3 v	1 v	2 v	1 v				
Locali												
Sale da pranzo, soggiorni, cucine	S L		Sp			Dr		Sn				A Allontamento rifiuti
Servizi Igienici	C	S L D	Sa R			Dr		Sn				Ap Aspirazione polvere
Camere da letto		C	S L Sp	Ri		Dr		Sn				C Controllo e ripristino
Locali comuni, ingressi, scale, ecc.		Rr	S L Sp	Ri		Dr		Sn				D Disinfezione
Cucine ed attrezzature di cucina	Rr	S P L	D			Sn Dr						De Deodorazione
Uffici, ambulatori, palestre		C	Rr Ri	S L Sp		Dr		Sn				Dr Deragnatura
Terrazze, balconi, davanzali					Sp S L	Dr						L Lavaggio
Ripostigli						S Sp Dr		Sn				P Pulizia a fondo
Aree cortilizie ed esterni						Sz Sp Dr				P L		R Ripristino prodotti
Ringhiere, porte e pareti ascensori						S L Ri Dr						Ri Rimozione impronte
Termosifoni								Ap P				Rr Rimozione rifiuti
Vetri, telai, infissi							Sp L Ri					S Scopatura
Griglie di aspirazione e controsoffitti									Sa Ap			Sa Spolveratura arredi
Corpi illuminanti									Sa P			Sm Smaltimento rifiuti
Poltrone, divani, sedie, e similari									Ap Sa p			Sn Sanificazione
Locali non utilizzati (sottotetti, ecc.)											S Dr	Sp Spolveratura
Tutti i locali interni e le pertinenze											D	Sz Spazzatura

⊕ Tipologia dei prodotti – Utilizzo di prodotti a marchio *Ecolabel*, non tossici, biodegradabili ed ecocompatibili, e per quanto possibile in confezioni tali da minimizzare il bisogno di smaltimento involucri e contenitori. Presenza costante in RSA di Schede tecniche e di sicurezza, trasmesse al personale; i prodotti saranno custoditi in appositi locali chiusi a chiave, onde evitarne il contatto accidentale. Ditte produttrici e fornitrici in possesso di Certificazione di Qualità. ⊕ Macchinari: tutti a marchio CE, con presente libretto d’uso e di manutenzione e certificazioni, e sempre in perfetto stato di funzionamento. Prevista una dotazione di Nucleo, salvo che per macchinari per pulizie straordinarie o particolarmente impegnative. ⊕ Attrezzature: tutte a marchio CE. ⊕ Operazioni, procedure, metodologia: utilizzo di Giornale delle Operazioni di Pulizia, compilato dal personale dopo esecuzione delle operazioni previste. L’attività è organizzata in un Piano di lavoro quotidiano, che tiene conto delle attività assistenziali e sanitarie in modo da non divenirne intralcio. Ogni operazione (scopatura, lavaggio, disinfezione, ecc.) è definita da un Protocollo che ne descrive le modalità di esecuzione.

L’igiene degli alimenti è assicurata dalla definizione ed adozione del sistema HACCP, e relative Schede, Protocolli e procedure conseguenti, tese ad assicurare anche la presenza di condizioni igieniche ambientali adeguate. In base alla tipologia di operazioni svolte dal personale in tema di alimenti (ad es.: rigenerazione; sporzionatura; imboccamento ospiti) sono programmati ed eseguiti interventi formativi e prassi di addestramento del personale, ed effettuati i relativi controlli sia routinari che a campione. Tamponi superficiali di rilevazione sono utilizzati a cadenza trimestrale per rilevare lo stato igienico di attrezzature, superfici, aree.

Particolare attenzione riveste il discorso dei percorsi interni, ed in particolare dei percorsi pulito/sporco, al fine di assicurare ottimali condizioni igieniche e di sicurezza.

La gestione dei rifiuti della RSA comporta la raccolta ed il conferimento, che sarà effettuato in osservanza di ogni normativa nazionale e regionale in materia, nonché in osservanza dell’eventuale raccolta differenziata. Le strutture residenziali, comportano un potenziale “rischio legionella” non trascurabile, a cui è necessario rispondere con operazioni innanzitutto di prevenzione, e poi di controllo continuo. Saranno quindi poste in essere le azioni di controllo e di prevenzione della diffusione di legionella, seguendo a tale riguardo le metodiche e la tempistica indicate in “Documento di linee-guida per la prevenzione e il controllo della legionellosi”, definito dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome, ed in particolare per quanto attiene agli Ospedali, alle Case di cura ed alle Comunità (punti 9.1 e 9.2 delle Linee guida).

Finalità e metodi riabilitativi

La RSA ha tra i propri obiettivi, quello di prevenire il decadimento psico-fisico, di stimolare il mantenimento ed il potenziamento di ogni abilità, di favorire quindi per quanto possibile il mantenimento delle autonomie, e tutto ciò a vantaggio dell’indipendenza e dell’affermazione dell’individuo. Coerentemente a questo, la RSA è tenuta ad adottare una ottica riabilitativa costante e generalizzata, tale per cui ogni azione, nonché ogni operatore, svolge questo ruolo. L’approccio globale del modello riabilitativo e di cura della RSA si caratterizza, nella definizione di obiettivi clinici, funzionali e socio-relazionali, e nello specifico: nel recupero o potenziamento dell’autonomia motoria; nel recupero della deglutizione; nel recupero/potenziamento della capacità di linguaggio, di orientamento spazio/temporale e nel recupero delle funzioni cognitive; nel ripristino di una condizione psico-fisica che renda il soggetto idoneo alla vita di comunità e di relazione. Due saranno gli ambiti principali di intervento: la riabilitazione medico-specialistica e quella funzionale. La prima è gestita sostanzialmente dalle figure professionali della riabilitazione, in stretta interrelazione con le figure mediche; la seconda vede in più il coinvolgimento e l’attività delle figure educative, di animazione e del personale assistenziale. Di seguito, i metodi riabilitativi proposti in RSA.

❶ Metodi ed approcci di riabilitazione medico-specialistica. Rieducazione motoria; Rieducazione neuropsicologica; Fisiokinesiterapia e facilitazione neuromuscolare; Riabilitazione specialistica; Tecniche logopediche; Massoterapia.

② Metodi ed approcci di riabilitazione funzionale. L'approccio all'ospite si concretizza nella cosiddetta terapia occupazionale o ergoterapia. Nel concreto, i progetti in RSA saranno incentrati su tali principali ambiti: Igiene e cura personale; Alimentazione; Comunicazione e socialità; Musicoterapia; Progetto Demenza.

Organizzazione della vita all'interno della struttura

L'azione sull'Ospite è intesa come esito di un lavoro di gruppo, che prevede il contributo di ogni figura professionale; ciò si traduce anche con un'attribuzione di importanza al singolo operatore, che vede valorizzato il proprio ruolo in ogni fase del percorso assistenziale. Il lavoro di gruppo trova traduzione pratica in vari momenti di incontro e di coordinamento previsti. Gli incontri hanno anche l'utilità di condividere metodologie, diffondere protocolli, perfezionare l'organizzazione, socializzare problemi ed individuare soluzioni, ipotizzare percorsi formativi, fissare obiettivi e metodi coerenti. La giornata è cadenzata dalle attività legate ai bisogni primari, quali quelli sanitari, l'alimentazione, l'igiene; al di fuori dai tali attività, si realizzano quelle di carattere più socio-ricreativo, riabilitativo, oltre che sanitario. I momenti non occupati da tutte queste attività, sono destinate al compimento di atti organizzativi o formali.

Gli orari della giornata tipo, sono indicativamente i seguenti:

7.00	Consegne da turno notte. Alzata ed igiene ospiti.
8.00	Colazione. Segue poi igiene orale e mani, e sistemazione ospiti. Riassetto sala.
9.30-12.00	Attività di animazione e diversificazione, di fisioterapia; rifacimento letti e riordino camere da letto.
12.00	Pranzo. Segue igiene mani e bocca. Prima della messa a letto (se richiesta o necessaria), viene favorita una pausa postprandiale in Sala/Soggiorno, sino alle 13.30 se possibile.
13.00-14.30	Aiuto per messa a letto, e poi riposo pomeridiano. Nel frattempo le OSS: scambiano consegne monto/smonto turno; riordino locali ed attrezzature; compilazione cartelle e documentazione; ecc.
14.30-15.30	Aiuto per alzata pomeridiana, e sistemazione ospiti in soggiorno.
15.30-19.00	Attività d'animazione e diversificazione, fisioterapia; rifacimento letti e riordino camere. Ore 16.00 distribuzione merenda pomeridiana. Dalle 18.00 preparazione per cena (accompagnamenti, ecc.)
18.30	Cena. Segue igiene mani e bocca. Prima della messa a letto (se richiesta o necessaria), viene favorita una pausa postprandiale in Sala/Soggiorno.
20.00-21.00	Aiuto nella messa a letto di buona parte degli ospiti (chi lo desidera, può rimanere alzato sino a più tardi). Scambio di consegne con montanti notte.
21.00-7.00	Completamento messe a letto ospiti ancora alzati. Inizio giri di veglia a cadenza oraria, e cambio programmato di presidi per incontinenza necessari e di posture.

Il rapporto con i Familiari. I familiari hanno accesso alla RSA nell'arco d'orario indicato all'interno della struttura al fine di non ostacolare le attività in corso (assistenziali, di igiene degli ambienti, ecc.) e nel rispetto della privacy, dei diritti e della sicurezza degli ospiti. Partecipano e sono coinvolti nel percorso di presa in carico dell'ospite già dal momento dell'ingresso e ne è quindi stimolato e sostenuto il ruolo e l'interesse insito

abituamente nelle relazioni familiari; ugualmente, sono coinvolti, secondo le loro disponibilità, sia facendo parte del Comitato di partecipazione, e sia in modo informale nella frequentazione della RSA.

L'Organismo di Partecipazione. Individuato ed eletto come prevede la normativa in materia, sarà interlocutore irrinunciabile, e punto di riferimento costante di confronto e di potenziale critica. Oltre ad un confronto costante, anche informale o al bisogno, è poi prevista la realizzazione di incontri strutturati e programmati, a cui presenzieranno i responsabili della RSA, ed eventuale i responsabili del **Gruppo Villa Argento**.

Il rapporto con il Volontariato e l'Associazione locale. Le finalità ed attività sono quelle stabilite dal Regolamento Regionale Puglia 8/2002 (art. 17), L'apertura della RSA all'esterno è elemento di assoluta importanza per contribuire al non isolamento dell'ospite dal contesto. Tale apertura si concretizza anche nei rapporti con le Associazioni e con il Volontariato. Ogni Associazione o realtà di Volontariato riceverà debito interesse, e considerata come preziosa risorsa da porre a beneficio dell'utenza della RSA.

Prestazioni a pagamento

Nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 7 comma 1 lettera "F" del Regolamento Regionale si indicano di seguito le prestazioni a pagamento e l'importo delle relativo costo comprensivo di I.V.A.

PRESTAZIONE	COSTO €	Note
Intervento di Parrucchiere		Secondo listino del professionista o come da tariffario di categoria
Intervento di Barbiere		Secondo listino del professionista o come da tariffario di categoria
Canone giornaliero per l'abilitazione al televisore	0.50	Tariffa giornaliera
Canone giornaliero per l'abilitazione al telefono	0,50	Tariffa giornaliera
Noleggio televisore in camera	2,00	Tariffa giornaliera
Pranzo o cena per Familiari e/o conoscenti	6,00	Previa prenotazione
Quote eventuali di partecipazione alla spesa sanitaria	Variabile	
Trasporti esclusi dai LEA	Variabile	
Servizio di lavanderia Personale e tenuta guardaroba	2,00	Tariffa giornaliera
Parafarmaci ed assimilabili non a carico del SSN	Variabile	Costo verso l'Ospite corrispondente al prezzo di acquisto

Gestione segnalazioni e reclami

Reclami, Suggerimenti, Segnalazioni – Saranno gestiti nel rispetto dell'art. 9 del R.R. Puglia n. 4/2007. Il **Gruppo Villa Argento** garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti e dei loro familiari, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti, o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni. Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere

presentati alla Direzione della struttura, consegnando l'apposito modulo o inviandolo tramite posta alla struttura. La "forma" del reclamo non pregiudica la presa in considerazione e l'analisi: siano essi formali e in forma scritta, oppure informali e colloquiali, presentati intenzionalmente o percepiti casualmente, ciò che importa è comunque sottoporli ad analisi e risolverne le cause. La struttura si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento. Le segnalazioni possono essere inoltrate anche alla Direzione Generale del **Gruppo Villa Argento** ai seguenti indirizzi:

Sede Legale: Via delle Casermette Loc. Salnitro · 71121 Foggia · Tel: 0881.724158

Sede Amministrativa: Via Colorno 63 · 43122 Parma · Tel: 0521.600611

E-mail: direzione@gruppovillaargento.it

PEC (posta elettronica certificata): gruppovillaargento@legalmail.it

Nel sito del Gruppo Villa Argento (www.gruppovillaargento.it) sarà presente un'apposita "Area segnalazioni", tale per cui sarà possibile scaricare la Scheda segnalazione e spedirli agli indirizzi sopra indicati.

Questionario di Rilevazione - Agli ospiti ed ai loro familiari viene annualmente consegnato un Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, tramite cui potere esprimere libere valutazioni sui vari aspetti del servizio. Successivamente vengono elaborati tali dati ed il Responsabile della qualità redige una relazione annua sull'attività della Struttura e sugli esiti della rilevazione. I sopraccitati strumenti di tutela sono disponibili presso la Direzione della Struttura.

Ogni portatore d'interesse può presentare anche riconoscimenti ed encomi, che si ritiene giusto tenere nella debita considerazione, anche al fine di gratificare il personale per l'attività svolta. È sempre fatto divieto al personale di accettare a titolo individuale qualunque forma di riconoscimento economico o regalia da parte di ospite e famigliari.

Modalità di accesso alle prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Regionale

La RSA opera coerentemente con il R.R. Puglia 8/2002 (art. 5), assicurando il rispetto dei LEA e quindi la fruizione in base al bisogno di tutte le prestazioni di carattere sanitario comprese, erogate direttamente tramite Servizi, i Professionisti e le attrezzature interne alla RSA. Cionondimeno, è prevedibile che talune prestazioni non siano dispensate direttamente in RSA, ad esempio nel caso di esami diagnostici con uso di attrezzature sofisticate o in ambito chirurgico. In tali casi, nel rispetto del diritto dell'ospite a fruire dei LEA, la RSA si farà carico dei vari adempimenti e dell'organizzazione necessaria ad assicurarne la fruizione secondo le regolari procedure previste dal SSN.

I Medici della RSA, o altro Medico Specialista, richiede la prestazione e il Medico di Medicina Generale la prescrive specificando il quesito diagnostico. Tale prescrizione viene presa in carico dal caregiver perché proceda con la prenotazione informando la struttura. Ottenuta la prenotazione la caposala o l'assistente sociale, si fa carico dell'organizzazione necessaria e conseguente come l'assistenza e il trasporto tramite mezzo idoneo.

L'ospite viene trasferito nel luogo di erogazione della prestazione che viene presidiata dallo scambio reciproco di informazioni tra il personale sanitario del SSN e della RSA stessa. Il personale di assistenza della RSA, al termine della prestazione si sincera dell'emissione del referto, custodendolo con cura.

Al rientro, l'ospite viene riaccompagnato e riaccomodato in RSA e il personale sanitario informa i famigliari.

La procedura, così come descritta, si intende applicata anche in situazioni di movimentazioni extra moenia del paziente non configurabili come mera conduzione ad esami e/o prestazioni (ad es. ricoveri con 118).

Regole di comportamento

Ospiti e famigliari sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni della Direzione, e ad osservare le regole della struttura, con particolare riguardo a quanto è inerente alla corretta convivenza e alla vita di relazione. All'ospite è consentito di personalizzare la propria camera, portando con sé oggetti personali; ciò deve avvenire nel rispetto dei diritti e delle esigenze del compagno di stanza e degli utenti, del decoro ambientale, e nel rispetto di ogni norma o criterio connesso alla sicurezza ed incolumità personale.

L'ospite ed i famigliari si impegnano al rispetto di queste principali norme di comportamento:

- Non danneggiare la struttura, in ogni sua articolazione e pertinenza (arredi, attrezzature, impianti, parti strutturali, ecc.)
- Segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento delle attrezzature o degli impianti;
- Consentire al personale di servizio ad entrare nella camera per provvedere alla pulizia, alle visite, ai controlli e alle eventuali riparazioni;
- Mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli utenti ed il personale;
- Osservare regole di igiene personale e dell'ambiente;
- Astenersi dal dare compensi di qualunque natura al personale operante in struttura e richiedere loro ciò che è vietato dal regolamento;
- Utilizzare gli apparecchi radio-tv negli orari stabiliti, rispettando il riposo degli utenti, eccetto per il caso di utilizzo di idonee cuffie auricolari.
- Non usare in camera apparecchi da riscaldamento, condizionamento o cottura, ferri da stiro od altre apparecchiature similari;
- Non portare cibi e/o bevande o farmaci all'interno della RSA se non autorizzati dal Coordinatore Sanitario
- Se il cittadino desidera uscire dalla struttura, egli stesso o un parente deve compilare un apposito modulo e farlo controfirmare dal direttore sanitario o dal Responsabile dell'assistenza infermieristica e alberghiera, o da loro delegati, a validazione di una condizione clinica che lo consenta, e consegnarlo alla reception.

Norme conclusive

Art. 1 - Al momento dell'ingresso avviene la sottoscrizione del presente regolamento e del "contratto di ospitalità" da parte dell'ospite, o del suo tutore e del coobbligato in solido.

Art. 2 - L'ospite ammesso in RSA deve contribuire per la parte dei costi non sanitari. Per quanto riguarda la retta socio-assistenziale, vengono seguite le procedure previste dall'amministrazione locale per l'erogazione dell'eventuale integrazione rette.

Art. 3 - La retta giornaliera, per i servizi socio-assistenziali secondo le modalità definite dalla Regione, è la seguente:

Regime assistenziale suddiviso per Nucleo di degenza	Importi retta anno 2018	Di cui a carico del F.S.R.	E di cui a carico Assistito/Coobbligato
Residenziale ordinario	€ 100,80	€ 70,56	€ 30,24
Residenziale Alzheimer	€ 130,00	€ 91,00	€ 39,00

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

Art 4 - Farmaci e presidi sanitari prescritti dai medici curanti e/o devono essere forniti direttamente dall'ospite

Art. 5 – In caso di assenze temporanee volontarie, l'ospite è obbligato a darne comunicazione con un preavviso di almeno 48 ore al responsabile di struttura che, verificata la possibilità con il responsabile sanitario, autorizzerà l'ospite a lasciare il presidio e ne concorderà il rientro.

Art. 6 – Per tutto ciò che non esplicitato nel seguente regolamento viene rimandato alla disciplina delle leggi nazionali, regionali ed al “contratto di ospitalità”.

Letto, confermato e sottoscritto a Sannicandro di Bari, il

L'Ente Gestore

Assistito/Il Rappresentante

Il Coobbligato
