



Via Aldo Moro – 92025 Casteltermini (AG) – Tel. 0922/912061 - 3939815688

# CARTA DEI SERVIZI



R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

1

## **1. MISSIONE E OBIETTIVI DELLA R.S.A. "SALVATORE NICASTRO"**

Gestita dalla Società Cooperativa Sociale Onlus "Giomatrix" a r. l. sita nel Comune di Casteltermini, la R.S.A. "SALVATORE NICASTRO" costituisce una risposta al bisogno delle comunità locali 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. E' una R.S.A. che accoglie, per libera scelta dei richiedenti, persone anziane di ambo i sessi, in condizioni di parziale e totale non autosufficienza. Attualmente la struttura dispone di 40 posti letto.

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 favorisce la presenza del volontariato organizzato o individuale; stimola le associazioni presenti sul territorio a dare il proprio specifico contributo all'animazione della struttura.

R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

2

## **2. LA STRUTTURA**

L'edificio insiste nella zona urbana confinante in due lati con una zona verde, lontano da aree inquinate, da depositi nocivi e da industrie; ben inserito nel sistema di comunicazioni, di viabilità e dei trasporti pubblici, dotato di un ampio parcheggio che consente un agevole accesso anche ai mezzi di soccorso.

La suddetta area è altresì ubicata in località salubre, lontana da depositi di materiale di rifiuto, da acque stagnanti e da quelle attrezzature urbane che possono in ogni modo arrecare danno o disagio alle attività terapeutiche e di soggiorno.

L'area non presenta terreni eccessivamente umidi o soggetti ad infiltrazioni e/o ristagni, non ricade in zone franose o potenzialmente tali e non è esposta a venti fastidiosi o sottovento rispetto a zone dalle quali possono provenire esalazioni o fumi nocivi o in ogni caso sgradevoli.

Il sistema di degenza è composto da 9 camere di 2 posti letto, da 6 camere da 3 posti letto e da una camera da 4 posti letto. Tutte le camere sono dotate di balconi e finestre, infatti risultano essere ben areate e ben illuminate, altresì sono dotate di servizi igienici, riscaldamenti, pompe di calore, televisioni e telefoni. Ogni letto è dotato del dispositivo di chiamata. Tutte le camere contengono arredi di alta qualità e funzionalità per dare al paziente un confort maggiore possibile.

La struttura dispone di:

- Ingresso;
- ufficio amministrativo;
- sala visita;
- direzione sanitaria;
- bar;
- sala pranzo;
- palestra riabilitativa;
- terapia riabilitativa;
- spogliatoio per la palestra e la riabilitazione;
- servizi igienici;
- spogliatoi e servizi igienici per il personale;
- locale attività occupazionale;
- soggiorno polivalente;
- sala tv;
- locale per il culto;
- camera ardente;

R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

3

- locale per parrucchiere, barbiere e podologo;
- deposito biancheria;

La R.S.A. è dotata inoltre, secondo quanto previsto dal DPRS 25/10/99 dei seguenti requisiti strutturali e tecnologici:

- Protezione antisismica;
- Protezione acustica;
- Sicurezza elettrica;
- Protezione antincendio;
- Sicurezza antinfortunistica;
- Eliminazione delle barriere architettoniche;
- Igiene nei luoghi di lavoro;
- Condizioni microclimatiche;
- Impianto caldaie di riscaldamento centralizzato;
- Servizio smaltimento rifiuti;



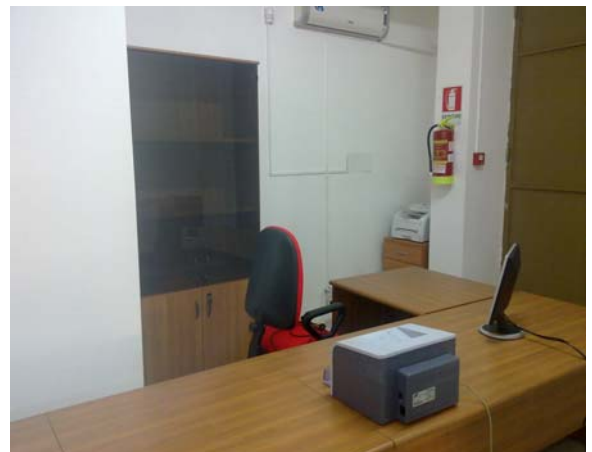
R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

4

### 3. LA GESTIONE

L'Ente gestore della R.S.A. è la Società Cooperativa Sociale Onlus "Giomatrix" a r. l. che ha la propria sede a Casteltermini (AG) in Via Aldo Moro.



R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

5

## 4. SERVIZI OFFERTI

### Servizi principali:

- progetti assistenziali individualizzati definiti dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- assistenza sanitaria (medica ed infermieristica);
- assistenza medico-specialistica;
- igiene e cura della persona;
- medicinali, presidi per l'incontinenza;
- riabilitazione psico-fisica;
- interventi educativi e di animazione;
- segretariato sociale;
- vitto e alloggio;
- parrucchiere per il servizio di taglio;
- assistenza religiosa - S. Messa: ogni Domenica alle ore 10,00.

### Servizio Sanitario

L'assistenza sanitaria viene garantita attraverso il lavoro dei medici, infermieri professionali, fisiocinesiterapisti, ausiliari socio-assistenziali, operatori socio-sanitari, animatori ed assistenti sociali.

Si prevedono, oltre alle prestazioni garantite dal Personale Sanitario della RSA, anche l'ausilio di Medici Specialisti, Consulenti esterni e di Terapisti della Riabilitazione Psicofisica e del Linguaggio, sotto la direzione del responsabile sanitario.

Tali servizi, ove non previsti dalla normativa vigente, sono a carico dell'utente.

La RSA per gli esami di laboratorio e diagnostica si avvale di servizi esterni del S.S.N. e non, previo consenso dei degenti e/o dei familiari su presentazione se necessaria di richiesta medica.

Resta a carico dell'utente il pagamento della quota sanitaria a carico dell'assistito o dell'intera prestazione qualora non convenzionata.

La struttura dispone del Servizio di reperibilità Medica notturna e festiva.



R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

6

### **Servizio Infermieristico**

Gli infermieri professionali si occupano dell'attività infermieristica ed in particolare:

- igiene utenti;
- Misurazione dei parametri vitali;
- Medicazioni;
- Somministrazione della terapia farmacologia;
- gestione del registro delle consegne e di quello dei farmaci.

### **Servizio Riabilitativo**

Questo servizio viene svolto individualmente per ogni singolo ospite con tecnici specializzati.

L'attività riabilitativa e fisioterapica viene effettuata secondo un programma che ha come obiettivo il recupero funzionale, il rafforzamento delle capacità residue ed il miglioramento delle condizioni fisiche e psicofisiche in modo da raggiungere il più alto grado di autonomia del paziente, queste attività riabilitative vengono stabilite in funzione dello stato di salute e delle condizioni generali del paziente stesso.

### **Sevizio Sociale**

L'assistente sociale favorisce l'inserimento dell'ospite ed il soggiorno nella RSA, attraverso l'acquisizione di dati personali, anamnesi socio familiari, interessi, bisogni.

Vengono fatti colloqui con il paziente e con i propri familiari al fine di programmare ed attuare interventi mirati.

Fornisce informazioni e consulenza al fine di agevolare la fruizione delle prestazioni offerte dalla rete di servizi.

Mantiene i rapporti con gli Enti affidanti e i Servizi Territoriali in una logica di integrazione funzionale delle risorse in risposta ai bisogni espressi dal paziente.

Promuove e mantiene i contatti del paziente con i propri familiari e con il contesto di appartenenza al fine di evitare situazioni di emarginazione durante il periodo di degenza nella struttura e facilitare un positivo reinserimento sociale alla dimissione.



### **Servizio di Animazione**

L'attività di animazione è complementare con le attività sanitarie assistenziali e riveste un'importanza fondamentale per il benessere psichico ed emotivo del paziente. Lo scopo del servizio è quello di stimolare, impegnare ed interessare il paziente attraverso varie iniziative, alle quali possa partecipare o assistere individualmente o in gruppo. Mantenere interessi significativi contribuisce ad avere una visione positiva della vita e condividere con gli altri dei momenti di socializzazione migliora la capacità di relazione.

Le attività riguardano animazione motoria, momenti ricreativi, spettacoli, feste, ricorrenze, ecc.

### **Servizio Ricreativo**

La struttura è dotata di locali destinati alle attività ricreative e di svago. Nei mesi estivi le attività ricreative oltre che nel soggiorno polivalente possono essere effettuate anche negli spazi esterni adiacenti alla struttura.

Tutte le camere sono dotate di televisione e telefono.

### **Servizio Religioso**

Una volta la settimana viene garantita la presenza di Ministri Straordinari per le preghiere e la somministrazione dell'Eucarestia.

### **Servizio di Pulizia**

La pulizia e la sanificazione degli ambienti di vita viene eseguita con scrupolosa attenzione in modo da garantire sempre la massima igiene.

### **Servizio di Trasporto**

Il trasporto dei pazienti per le visite specialistiche esterne o per visite di controllo ed accertamenti esterni in genere è garantito e gli oneri sono a carico dei richiedenti.

### **Servizio Ristorazione**

Questo servizio viene garantito attraverso la convenzione con una cucina pasti caldi esterna che rispetta le norme di autocontrollo attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), si tratta di procedure e di controlli che permettono di individuare e minimizzare i pericoli di contaminazione degli alimenti durante le varie fasi di lavorazione.

R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

8

Il direttore responsabile predispone settimanalmente un menù con ampia varietà di piatti scelti sulla base delle esigenze dei pazienti presenti e sulle caratteristiche nutrizionale degli alimenti.

Questo menù permette a tutti i pazienti di scegliere, compatibilmente con il loro stato di salute, gli alimenti a loro graditi e contemporaneamente permette ai pazienti con gravi problemi, di avere alimenti completi dal punto di vista nutrizionale.

### **Servizi Accessori**

Per tutti i servizi extra gli oneri sono a carico dei richiedenti.

I servizi sopra elencati sono compresi nella retta stabilita dall'Assessorato Regionale alla Sanità.

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

**colazione:** dalle ore 8.30 alle ore 9.00 circa

**pranzo:** dalle ore 12.15 alle ore 13.00 circa

**merenda:** dalle ore 15.30 alle ore 16.00 circa

**cena:** dalle ore 18.30 alle ore 19.00 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 elaborato sotto lo stretto controllo del medico specialista della struttura, 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 standards gestionali, vigenti per la gestione delle R.S.A. Ad integrazione delle professionalità previste numericamente sulla base dello standard gestionale (medici, tecnici della riabilitazione, infermieri professionali, animatori, ecc.), 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, rilasciato dalla società che gestisce la R.S.A. riporta la fotografia, abbinata a nome, cognome e qualifica dell'operatore.

### **5.1 Il Responsabile del Servizio**

Il Responsabile servizio equivale al direttore amministrativo, e quindi svolge i principali compiti amministrativi inerenti il personale (assunzioni, 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 il Direttore Sanitario 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 Direttore Sanitario.



## **5.2 Il Direttore Sanitario**

All'interno della struttura è presente un Direttore Sanitario cui spettano i seguenti compiti:

- Visite mediche sugli ospiti;
- Impostazione o revisione delle terapie mediche;
- Richieste di esami e visite specialistiche;
- 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;  
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 clinica;
- Collaborazione con il Responsabile del Servizio R.S.A. nella supervisione sugli operatori;
- Compilazione delle schede di osservazione intermedia;
- Programmazione degli esami e dei controlli specialistici periodici di tutti gli ospiti della struttura;
- Censimento degli ausili e richiesta di nuove forniture o eventuali sostituzioni;
- Programmazione di incontri di formazione con il personale.

Al Direttore Sanitario è affiancato ulteriore personale medico (con funzioni di Vicedirezione Sanitaria) ed il Servizio di Continuità Assistenziale, per garantire un presenza medica costante.

### 5.3 Il Caposala

Alla figura di Caposala 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.
- Verifica la scorta dei farmaci, la loro scadenza e ne programma l'approvvigionamento sulla base delle necessità terapeutiche.
- Pianifica gli accessi degli ospiti a visite specialistiche ed esami di laboratorio e strumentali.
- Supporterà in alcuni momenti critici gli infermieri.

### 5.4 Il Referente delle attività ausiliarie

Alla figura di Referente delle attività ausiliarie spettano i seguenti compiti e funzioni:

- Supervisione delle attività svolte dalla RSA, secondo i piani di lavoro definiti dalla Direzione Sanitaria e dal Responsabile del Servizio.
- Individuazione delle priorità di intervento nelle condizioni critiche.
- Partecipazione alla Direzione Sanitaria.



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

### **6.1 Modalità d'inserimento**

La procedura di ricovero avviene secondo il seguente percorso.

1. La richiesta va presentata presso la segreteria dell'Unità di valutazione Geriatria (UVG), del Distretto Sanitario territorialmente competente.

La domanda può essere presentata dall'interessato, da chi lo rappresenta legalmente, dalla sua famiglia, dal medico curante, dagli operatori dell'ospedale o del distretto AUSL.

Per valutare le condizioni psico-fisiche degli utenti la UVG si avvale della valutazione multidimensionale: scale di valutazione dell'autonomia funzionale, integrate dalla valutazione psico-sociale, strumento metodologico necessario per la elaborazione di un piano di assistenza individualizzato per l'utente.

R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

13

## **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. all'ospite e al proprio familiare.

Sulla dichiarazione compare la suddivisione della retta in componente sanitaria e non sanitaria e risulta altresì evidenziato il contributo che la Regione eroga a parziale copertura della parte sanitaria e quella spettante al paziente.

La dichiarazione risponde alla giusta esigenza dell'ospite di conoscere l'importo della somme versate per la degenza e può essere utilizzata per far valere detrazioni o deduzioni del reddito nelle dichiarazioni fiscali annuali.

R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

14

### **6.3 L'accoglienza**

All'atto dell'entrata in RSA, l'ospite viene accolto dal Responsabile del Servizio che provvederà a fare esaminare la documentazione sanitaria al medico specialista e a fare assegnare un posto letto.

Questa prima assegnazione potrà, o 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.

La struttura non risponde di eventuali ammanchi di denaro e di oggetti di proprietà dell'ospite, pertanto si invita a non tenere oggetti di valore o denaro in camera.

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

Gli orari di visita del pubblico è il seguente:

dalle ore 11.00 alle ore 12.00 dal lunedì al sabato

dalle ore 10.00 alle ore 11.00 la domenica

dalle ore 16.30 alle ore 18.30 circa tutti i giorni della settimana

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 previa programmazione con il Responsabile del Servizio.

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.

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

R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

16

## **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.

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

Gli ospiti della struttura possono essere dimessi anche in via temporanea per il ricovero in un'altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi, con diritto di riammissione alla data programmata. Per tutta la durata della dimissione temporanea, l'utente è tenuto al pagamento della quota sociale. Al momento dell'uscita dalla struttura, viene rilasciata una lettera di dimissione contenente la diagnosi, gli esami eseguiti, i risultati, le cure effettuate e quelle consigliate.

Nell'ipotesi che l'ospite chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, o stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sulla cartella personale, che solleva la struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

Per gravi e circostanziali motivi, il Responsabile del Servizio, propone 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 dell'istituto. 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 Direttore Sanitario, che riceve nel giorno di Venerdì, dalle ore 16:00 alle ore 17:00, previo appuntamento. E' inoltre possibile concordare telefonicamente orari diversi per colloqui informativi.

Sono inoltre possibili incontri tra i familiari degli ospiti, il Direttore Sanitario 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. Per le emergenze vengono utilizzati 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.

L'uso degli apparecchi televisivi sarà autorizzato dal Responsabile del Servizio valutando l'opportunità e gli eventuali problemi legati alla convivenza. 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.

## **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), da compilarsi entro 20 giorni dalla consegna. Tale questionario può essere restituito presso la R.S.A. L'ufficio amministrativo provvederà alla raccolta dei questionari inoltrati che verranno utilizzati per formulare proposte e suggerimenti al Direttore Sanitario e al Responsabile del Servizio.

Eventuali richieste di chiarimenti o lamentele per disservizi possono essere segnalate al Responsabile del Servizio tramite apposita scheda, disponibile presso l'ufficio amministrativo della RSA.

Qualora il reclamo non trovi immediata soluzione, il Responsabile del Servizio ha a disposizione 30 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza per rispondere agli interessati.

Gli esposti anonimi non saranno presi in considerazione.

R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

20

## **12. INDICAZIONI UTILI PER RAGGIUNGERE LA R.S.A. "SALVATORE NICASTRO"**

Casteltermini è raggiungibile:

**in auto:** percorrendo la statale n. 189 Agrigento – Palermo dove si incontrano tre incroci per Casteltermini, e la strada provinciale San Biagio Platani - Casteltermini.

**in treno:** stazione Acquaviva Platani – Casteltermini e stazione Campofranco.

**con i mezzi pubblici:** linea Cuffaro Agrigento – Casteltermini; linea Cuffaro Palermo Casteltermini, linea Cuffaro San Biagio Platani - Casteltermini.

R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

21

**La R.S.A. "SALVATORE NICASTRO" è ubicata in Via Aldo Moro, n. 103.**

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi ai seguenti numeri:

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA "SALVATORE NICASTRO"**

Via Aldo Moro, 103

92025 Casteltermini (AG)

Tel. 0922-912061 Cell. 3939815688

Fax. 0922-912061

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

[www.rsaagrigento.it](http://www.rsaagrigento.it)

R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

22

## **ALLEGATO A**

### **QUESTIONARIO DI INDAGINE SUL SERVIZIO RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA "SALVATORE NICASTRO"**

*RIVOLTO AGLI UTENTI DEL SERVIZIO*

Gentile Signore/Signora,

Le chiediamo di voler dedicare qualche minuto del suo tempo per compilare questo semplice questionario che potrà, in forma anonima, inserire nell'apposita urna presso la RSA.

Il Suo gentile contributo sarà un prezioso aiuto per migliorare il nostro servizio garantire una maggiore informazione sul territorio.

**La preghiamo di esprimere il Suo giudizio barrando le caselle e i simboli corrispondenti.**

1) Da quanto tempo è ospite della R.S.A. ?

- meno di 6 mesi
- da 6 mesi a 1 anno
- oltre 1 anno

2) Quanto si ritiene soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'ingresso ?

- MOLTISSIMO
- MOLTO
- ABBASTANZA
- POCO
- PER NIENTE

3) Quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza medica ricevuta ?

- MOLTISSIMO
- MOLTO
- ABBASTANZA
- POCO
- PER NIENTE

R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

23

4) Quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza del personale infermieristico?

- MOLTISSIMO
- MOLTO
- ABBASTANZA
- POCO
- PER NIENTE

5) Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di fisioterapia?

- MOLTISSIMO
- MOLTO
- ABBASTANZA
- POCO
- PER NIENTE

6) Quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza del personale ausiliario?

- MOLTISSIMO
- MOLTO
- ABBASTANZA
- POCO
- PER NIENTE

7) Quanto si ritiene soddisfatto del servizio di animazione?

- MOLTISSIMO
- MOLTO
- ABBASTANZA
- POCO
- PER NIENTE

8) Quanto si ritiene soddisfatto del pasto?

- MOLTISSIMO
- MOLTO
- ABBASTANZA
- POCO
- PER NIENTE



R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

- CARTA DEI SERVIZI -

25

Dati statistici:

Età: \_\_\_\_\_ Sesso:  Maschio  Femmina

La informiamo che per qualsiasi richiesta di informazione relativa al servizio potrà rivolgersi al Responsabile del Servizio RSA Salvatore Nicastro

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE**



## ALLEGATO C

### CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

#### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati) agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*; famiglie e formazioni sociali; Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.; il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona; il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri.**

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

### **La persona ha il diritto, la società e le Istituzioni hanno il dovere di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.**

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Di vivere con chi desidera.

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di avere una vita di relazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di essere messa in condizione di godere e di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Di operare anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socioassistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Sicilia.

## **ALLEGATO D**

### **GIORNATA TIPO PRESSO LA R.S.A**

#### **“Salvatore Nicastro”**

*Dalle ore 07:00* viene garantita l'alzata a cura del personale della RSA che provvede all'igiene intima e personale dell'ospite, con vestizione e preparazione alla colazione.

*Dalle ore 08:30 alle ore 09:00* dispensa della colazione a cura di tutto il personale in servizio, somministrazione terapia farmacologia ed esecuzione di indagini diagnostiche.

*Dalle ore 09:00 alle ore 12:00* gli ospiti vengono fatti accomodare o accompagnati a partecipare alle seguenti attività:

- bagni programmati
- attività di animazione sociale secondo il programma settimanale
- trattamenti riabilitativi
- trattamenti sanitari di tipo infermieristico
- controlli e visite sanitarie anche all'esterno

*Dalle ore 12:00* pranzo

*Dalle ore 13:00 alle ore 14:30* riposo pomeridiano

*Dalle ore 14:30*

- attività di animazione di gruppo e uscite programmate
- controlli sanitari programmati
- dispensa bevande
- somministrazione terapie farmacologiche

*Dalle ore 17:00* cena

*Dalle ore 19:00 alle ore 21:00* trasferimento nelle camere per il riposo notturno, previa igiene personale e cambio del vestiario; eventuali terapie farmacologiche.

*Nel corso della notte* gli ospiti vengono vigilati dal personale ausiliario di turno il quale provvede regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza e al cambio posture.

## **INDICE**

1	MISSIONE E OBIETTIVI DELLA R.S.A. “Salvatore NICASTRO”	<b>pag. 1</b>
2	LA STRUTTURA .....	<b>pag. 2, 3</b>
3	LA GESTIONE .....	<b>pag. 4</b>
4	SERVIZI OFFERTI .....	<b>pag. 5, 6, 7, 8</b>
5	LE RISORSE UMANE .....	<b>pag. 9</b>
5.1	Il Responsabile del Servizio R.S.A. ....	<b>pag. 9</b>
5.2	Il Direttore Sanitario .....	<b>pag. 10</b>
5.3	Il Caposala .....	<b>pag. 11</b>
5.4	Il Referente delle attività ausiliarie .....	<b>pag. 11</b>
6	PROCEDURA PER L’INSERIMENTO IN R.S.A. ....	<b>pag. 12</b>
6.1	Modalità d’inserimento .....	<b>pag. 12</b>
6.2	Condizioni contrattuali .....	<b>pag. 13</b>
6.3	L’accoglienza .....	<b>pag. 14</b>
7	ORARIO DI VISITA AGLI OSPITI .....	<b>pag. 15</b>
8	USCITA DEGLI OSPITI DALLA R.S.A. ....	<b>pag. 16</b>
9	DIMISSIONI DALLA STRUTTURA .....	<b>pag. 17</b>
10	INFORMAZIONI SULLA SALUTE DEGLI OSPITI E SUL FUNZIONAMENTO DELLA R.S.A. ....	<b>pag. 18, 19</b>
11	SISTEMA DI VALUTAZIONE .....	<b>pag. 19</b>
12	INDICAZIONI UTILI PER RAGGIUNGERE LA R.S.A. “SALVATORE NICASTRO” .....	<b>pag. 21, 22</b>
	<b>ALLEGATO A:</b> QUESTIONARIO DI INDAGINE SUL SERVIZIO RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE “SALVATORE NICASTRO” .....	<b>pag. 22, 23, 24, 25</b>
	<b>ALLEGATO B:</b> SCHEDE PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI .....	<b>pag. 26</b>
	<b>ALLEGATO C:</b> CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA .....	<b>pag. 27, 28, 29, 30</b>
	<b>ALLEGATO D:</b> GIORNATA-TIPO PRESSO LA R.S.A. “SALVATORE NICASTRO”	<b>pag. 31</b>



R.S.A. "Salvatore Nicastro" Casteltermini (AG)

92025 Casteltermini (AG) – Via Aldo Moro

Tel. 0922.912061