

# *San Michele Hospital*



## *Carta dei servizi RSA*



# *San Michele Hospital*

## INDICE

ART. 1 Caratteristiche della Residenza e recapiti

ART. 2 Finalità assistenziali delle R.S.A.

ART. 3 Finalità della Residenza

ART. 4 Prestazioni erogate

ART. 5 Assistenza riabilitativa

ART. 6 Organizzazione degli interventi

ART. 7 Dotazione di personale, rispettive attribuzioni

ART. 8 Le norme igienico-sanitarie

ART. 9 Organizzazione della vita comunitaria

ART. 10 Norme relative all'ammissione e alla dimissione degli ospiti

ART. 11 Assenze temporanee

ART. 12 Norme relative al pagamento della retta

ART. 13 Documentazione gestita dalla Residenza

ART. 14 Controlli di qualità

ART. 15 Riferimenti normativi

ART. 16 Riferimenti della società di gestione

# San Michele Hospital

## ART. 1 - Caratteristiche della Residenza e recapiti

La Residenza Sanitaria Assistenziale "SAN MICHELE HOSPITAL" è una moderna struttura circondata da un parco attrezzato e dispone di 120 posti-residenza, 80 di questi RSA convenzionata di Mantenimento Alto, 30 RSA privata e 10 posti RSA Mantenimento intensivo (R1).

### Recapiti Telefonici

Centralino 06 877297

Fax 06 92703170

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

### Indirizzo

Via del Monticello,6

04011 Aprilia-Lt-



### Come raggiungerci

#### In macchina:

Da Latina: SS148 direzione Roma uscita Centro Commerciale Aprilia 2

Da Roma: Raccordo Anulare uscita n°26, prendere la SS 148 direzione Latina uscita Aprilia Centro Commerciale Aprilia 2

#### Con mezzi pubblici:

Dalla stazione Termini: treno direzione Nettuno, fermata Aprilia.

#### La mappa:



# *San Michele Hospital*

## **ART. 2 - Finalità assistenziali delle R.S.A.**

Le R.S.A. attualmente rappresentano, nel contesto dei servizi rivolti prevalentemente all'anziano, lo stadio più evoluto di residenzialità protetta, che si propone come valida alternativa quando il supporto della famiglia viene a mancare, o quando la permanenza in ambito familiare risulta insostenibile.

Le R.S.A. sono infatti destinate ad accogliere persone non autosufficienti per diverse cause, accomunate dall'impossibilità di essere assistite a domicilio.

La R.S.A. rappresenta una struttura di assistenza socio-sanitaria che si distacca dal tradizionale approccio di tipo medico-specialistico, mirato esclusivamente alla cura delle singole malattie, per pervenire ad una visione globale delle complesse problematiche che caratterizzano la persona anziana, in cui i fattori legati alla presenza di patologie fisiche si intrecciano strettamente con fattori di carattere psico-sociale.

L'approccio diagnostico all'anziano in RSA è pertanto di tipo multidisciplinare integrato, cioè prende in considerazione nelle loro interrelazioni tutti i fattori sopra citati, poiché il concetto cardine della moderna geriatria è che le modificazioni involutive fisiche e mentali - generalmente considerate una caratteristica propria dell'invecchiamento - possono, al contrario, essere causate o comunque aggravate dal disimpegno, dal ridotto esercizio delle funzioni, dal distacco psicologico dalla vita, dalla riduzione di stimoli.

Conseguentemente, parimenti multidisciplinare è la metodologia di lavoro, in cui l'integrazione tra le diverse competenze consente di formulare un progetto di intervento assistenziale individuale di tipo preventivo, curativo e riabilitativo, che prevede il coinvolgimento delle diverse specialità e dei diversi servizi. I servizi socio-assistenziali erogati dalla Struttura sono finalizzati al miglioramento dello stato di salute e al mantenimento dei livelli di autonomia residua degli Assistiti, nonché ad un auspicabile recupero funzionale e psicologico. L'organizzazione delle attività quotidiane avviene nel rispetto dei bisogni e delle abitudini individuali, della riservatezza e della dignità della persona, per garantire cura e assistenza qualificate, professionali e continuative agli Ospiti, offrendo loro protezione e sicurezza, socializzazione e partecipazione, aiuto nei momenti difficili e sostegno ai familiari.



# *San Michele Hospital*

## **ART. 3 – Finalità della Residenza**

La R.S.A. SAN MICHELE HOSPITAL, si propone come una struttura in cui una assistenza sanitaria continuativa e polispecialistica si integra con un'assistenza tutelare e alberghiera di elevato livello.

La Residenza ha la finalità di garantire:

1. Assistenza sanitaria di base e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autosufficienza;
2. Assistenza sanitaria specialistica eventualmente necessaria;
3. Assistenza psicologica;
4. Assistenza alla persona per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana;
5. Attività sociali.

## **ART. 4 - Prestazioni erogate**

L'attività assistenziale si articola nelle seguenti funzioni, che si svolgono per tutto l'anno e nel rispetto degli standard gestionali stabiliti dalla regione Lazio:

### ***1. Funzione a carattere assistenziale***

- Aiuto alla persona per lo svolgimento delle attività di base della vita quotidiana;
- Aiuto alla persona per lo svolgimento di attività non elementari.

### ***2. Funzione sanitaria***

- Assistenza medica di base e specialistica (spiccata sensibilità del rapporto medico/paziente con controllo dettagliato della documentazione clinica, tutela della salute di tutti i pazienti, gestione di patologie acute e croniche);
- Assistenza infermieristica ed OSS (attività terapeutica, palliativa e riabilitativa ed educativa rivolta all'ospite per recuperare o mantenere lo stato di salute);
- Assistenza farmaceutica (servizio di approvvigionamento farmaci);
- Assistenza riabilitativa (motoria e psicomotoria);
- Assistenza psicologica (screening e monitoraggio neuropsicologico per disturbi della memoria);
- Assistenza dietologica (possibilità di menù personalizzati);
- Assistenza sociale (disbrigo di pratiche cambio residenza, rinnovo carta identità, nomina amministratore di sostegno).

### ***3. Funzione sociale***

- Coordinamento con i servizi sociali, territoriali e le altre strutture socio-sanitarie;
- Attività di animazione (Terapia occupazione, Musica terapia, percorsi riabilitativi per pazienti affetti da morbo di Alzheimer, attività di stimolazione cognitiva individuale, pittura).



# San Michele Hospital

## 4. Funzione alberghiera

- Reception, centralino, fax;
- Pulizia e riordino delle aree comuni;
- Lavanderia (lavaggio, etichettatura e sanificazione degli indumenti);
- Ristorazione collettiva.

## 5. Funzione amministrativa

- Direzione, coordinamento, segreteria, ragioneria, economato, gestione del personale;
- Manutenzione di beni mobili e immobili;
- Utenze;
- Acquisti di beni mobili, servizi, prodotti vari di consumo;

La R.S.A. mette a disposizione degli ospiti i seguenti beni mobili e immobili con relative attrezzature:

1. 55 Camere a 2 letti, ognuna con bagno interno, Tv, Telefono con possibilità di chiamata esterna (a pagamento) con tipologia assistenziale Mantenimento Alto;
2. 5 camere a 2 letti di tipologia assistenziale R1, con bagno interno, TV, telefono con possibilità di chiamata esterna (a pagamento);



3. cucina di struttura;



4. 6 sale da pranzo ai piani/Saloni polivalenti;



# San Michele Hospital

5. 4 Bagni assistiti;
6. 5 Ambulatori medici;
7. 2 Palestre attrezzate;
8. Locali per la terapia occupazionale;



9. Sala Parrucchiera;
10. Giardino attrezzato;
11. Cappella;
12. Camera mortuaria;



13. Locali di deposito;

Le prestazioni erogate e i servizi offerti mirano:

- alla prevenzione dell'aggravamento delle eventuali patologie presenti e dello stato di non Autosufficienza;
- al mantenimento e, ove possibile, al potenziamento delle capacità residue;
- al raggiungimento del miglior stato di equilibrio psico-fisico possibile;
- al mantenimento ed all'instaurazione di soddisfacenti relazioni interpersonali e sociali.

## **ART. 5 - ASSISTENZA RIABILITATIVA**

Per il raggiungimento degli obiettivi suddetti, un ruolo fondamentale è rivestito dall'assistenza

riabilitativa, intesa come insieme di attività volte a consentire il miglior livello di funzionalità della persona, affinché questa possa vivere in modo il più possibile autonomo, con la minor quantità di intervento professionale attivo.

Le principali metodologie attraverso cui si realizza la riabilitazione sono:

# *San Michele Hospital*

- il recupero-mantenimento di abilità necessarie nell'espletamento delle attività di base della vita quotidiana: cura della persona, alimentazione, piccoli spostamenti all'interno degli ambienti di soggiorno;
- il recupero-mantenimento di risorse necessarie per supportare e rinforzare il livello delle attività più complesse: interessi e occupazioni nel tempo libero, relazioni sociali, spostamenti all'interno e all'esterno della Struttura.

La riabilitazione è affidata ai fisioterapisti e ai terapisti occupazionali, che operano sulla base di un progetto individualizzato per l'ospite, sotto la diretta supervisione del Medico Responsabile e dell'Infermiere Dirigente.

Il servizio di fisioterapia è dotato di apposite palestre attrezzate.

Esso provvede a:

- Prevenire la sindrome da immobilizzazione negli ospiti allettati mediante mobilizzazione passiva ed attiva;
- Effettuare la deambulazione guidata, con programma quotidiano, in palestra;
- Effettuare, presso la palestra, la ginnastica di gruppo;
- Insegnare nuove strategie per la deambulazione;
- Insegnare l'uso di ausili e protesi.

La terapia occupazionale è il diretto e indispensabile partner della fisioterapia nell'approccio riabilitativo.

Per terapia occupazionale si intende il complesso degli interventi che hanno per fine l'orientamento delle capacità dell'ospite verso una gestione il più possibile autonoma della vita quotidiana e della vita di relazione.

I compiti del terapeuta occupazionale per il paziente presente in residenza assumono dei connotati particolari, dovendo tener conto degli eventuali deficit fisici, psicomentali e sensoriali, nonché delle diverse situazioni socio ambientali in cui l'ospite è vissuto prima dell'istituzionalizzazione.

Si ritiene infatti che le attività in qualche modo collegate con le abitudini precedenti siano le più indicate per la persona che viene ospitata, prestando però attenzione ad eventuali reazioni depressive legate alla constatazione della propria incapacità a svolgere compiti prima familiari.

L'ospite chiede al terapeuta occupazionale di conferirgli il massimo possibile di indipendenza, di capacità di comprendere chi e ciò che lo circonda, un senso di sicurezza, una ragione per vivere.

Gli strumenti che il terapeuta occupazionale utilizza sono perciò in primis quelli che fanno parte della vita quotidiana.

Lo sviluppo o il recupero di capacità ludiche e di particolari attitudini sono alla base di attività di laboratorio (pittura, collage, musica, lettura, etc.).



# *San Michele Hospital*

Tutte le attività citate vengono svolte in piccoli gruppi selezionati dal terapeuta secondo il progetto individuale elaborato dal team riabilitativo, a seconda delle capacità e delle inclinazioni dell'ospite.

E' evidente la funzione di socializzazione insita nel giornaliero lavoro di gruppo, che viene ulteriormente esaltata nell'organizzazione e nella preparazione di eventi straordinari, quali feste di compleanno, e/o feste religiose.

## **ART. 6 - ORGANIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI**

Tutti gli interventi precedentemente descritti si svolgono attraverso un modello organizzativo che prevede:

1. l'individuazione attraverso gli appositi strumenti della valutazione multidimensionale eseguita dall'equipe interdisciplinare (Medico Responsabile, Medico di base, Infermiere Dirigente e Terapisti) dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'Ospite al momento dell'ammissione;
2. la stesura di un piano di assistenza individualizzato corrispondente ai problemi/bisogni identificati;
3. il lavoro degli operatori deputati all'assistenza secondo le modalità e le logiche dell'equipe Interdisciplinare;
4. la raccolta dei dati ed il confronto tra le successive valutazioni multidimensionali, come strumento indispensabile per valutare l'efficacia degli interventi prodotti;
5. il coinvolgimento della famiglia dell'ospite.

## **ART. 7 - Dotazione di personale, rispettive attribuzioni e orario di lavoro**

L'organico del personale è stabilito in base alla normativa vigente (Regolamento Regionale 6/9/1994, n.1) e successive integrazioni (DGR Lazio n. 2499/97, DCA 8/2011, DCA 99/2012), nonché secondo criteri finalizzati all'ottimizzazione dell'assistenza in relazione alla tipologia degli ospiti.

### **A) Personale**

#### *Medico Responsabile*

E' garante dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psicofisiche degli Ospiti ricoverati, collabora con i Medici di Medicina Generale controllando che le prescrizioni, rilasciate dagli stessi, vengano eseguite correttamente ed è presente secondo i turni prestabiliti. I compiti espletati sono:

# *San Michele Hospital*

- Coordina e controlla gli aspetti igienico-sanitari della struttura;
- Coordina e controlla l'assistenza medica e paramedica agli ospiti;
- Coordina l'elaborazione e l'applicazione dei progetti individualizzati per gli ospiti;
- Controlla la redazione e l'aggiornamento delle cartelle cliniche;
- Effettua la visita di ammissione agli ospiti;
- Mantiene i rapporti con Ospedali ed altre strutture sanitarie;
- Cura i rapporti di collaborazione con i Medici di base operanti nella struttura.

## ***Ulteriore Medico***

Essendo una struttura di 120 posti letto è presente un altro medico che coadiuva il medico responsabile, insieme a specialisti dedicati (neurologo, fisiatra, ecc.). Questo medico di reparto:

- Controlla dettagliatamente la documentazione clinica;
- Instaura un rapporto di fiducia con gli Ospiti.

## ***Terapista della riabilitazione***

Cura l'educazione posturale e kinesiterapica, interviene per la valorizzazione funzionale della salute degli Ospiti e collabora alla valutazione multidimensionale degli Ospiti ed alla stesura dei piani di assistenza riabilitativa individualizzati.

Cura l'insieme degli interventi valutativi diagnostici e terapeutici volti a recuperare la capacità funzionale o ad aumentare la capacità residuale degli Ospiti nell'ottica della miglior qualità di vita. È presente secondo i turni prestabiliti. In ordine al proprio profilo professionale, elabora il programma di lavoro prescritto dall'équipe multidisciplinare ai singoli ospiti.

## ***Terapista occupazionale ed educatore professionale***

È presente secondo i turni prestabiliti. In ordine al proprio profilo professionale, elabora il programma di lavoro prescritto dall'équipe multidisciplinare ai singoli ospiti.

## ***Dietista***

Svolge servizio a tempo parziale. In ordine al proprio profilo professionale, elabora le diete prescritte dall'équipe medica ai singoli ospiti.

## ***Psicologo***

Effettua consulenza e attività di assistenza con interventi di carattere generale e specifico sui singoli pazienti in base alle indicazioni del medico responsabile.

## ***Assistente sociale***

Opera nell'ambito del sistema dei servizi offerti dalla struttura e, attraverso un lavoro di rete centrato sull'integrazione delle diverse risorse territoriali e personali disponibili, effettua

# *San Michele Hospital*

consulenza e attività di assistenza con interventi di carattere generale e specifico sui singoli pazienti e di supporto nei confronti della famiglia di origine, in base alle indicazioni del medico responsabile.

## *Infermiere dirigente*

Ha la responsabilità delle attività assistenziali, organizzative ed alberghiere sotto il profilo organizzativo, disciplinare ed assistenziale del servizio infermieristico ed ausiliario. È presente secondo i turni prestabiliti.

- Partecipa all'elaborazione dei progetti individualizzati per gli ospiti;
- Coordina e controlla l'equipe infermieristico-ausiliaria;
- Controlla l'approvvigionamento dei farmaci eventualmente prescritti ai singoli ospiti;
- Controlla l'effettuazione dei prelievi necessari per esami di laboratorio eventualmente prescritti ai singoli ospiti e ne cura la conservazione e l'invio al laboratorio;
- Cura la disinfezione e la sterilizzazione dei materiali necessari per l'assistenza ai singoli ospiti;
- Riferisce al Medico sullo stato di salute degli ospiti;
- Registra su apposito diario le prescrizioni mediche relative ai singoli ospiti e ne controlla l'aggiornamento;
- Compila i dati relativi al movimento degli assistiti.

## *Infermiere professionale*

Il personale infermieristico e di assistenza coadiuva l'Infermiere Dirigente, dal quale dipende, ed ha la responsabilità dei Pazienti assegnati. È presente secondo i turni prestabiliti.

Fornisce prestazioni igienico-sanitarie e prestazioni di assistenza diretta all'ospite, in collaborazione con gli operatori di assistenza.

- Annota sulle cartelle i dati clinici di routine e quelli eventualmente richiesti dai medici relativi ai singoli ospiti;
- Registra su apposito diario le consegne e le osservazioni eseguite durante il servizio;
- Richiede interventi medici ordinari od urgenti;
- Somministra i medicinali prescritti;
- Sorveglia la somministrazione dei pasti, anche in relazione ad eventuali prescrizioni mediche;
- Effettua gli usuali prelievi per eventuali esami di laboratorio richiesti dal medico;
- Effettua interventi di urgenza (respirazione artificiale, ossigenoterapia, massaggio cardiaco esterno), con immediata richiesta di intervento medico.

# *San Michele Hospital*

## *Operatore dell'Assistenza*

Effettua la pulizia degli ambienti ed esegue prestazioni igienico-sanitarie dirette alla persona. È presente secondo i turni prestabiliti.

- Riassetta e pulisce le stanze gli ambienti ad inizio giornata, dopo i pasti e ogni volta che se ne presenti la necessità;
- Rifà i letti;
- Separa e predispone per il trasporto la biancheria sporca;
- Collabora alla distribuzione dei cibi e delle bevande e, laddove necessario, alla somministrazione degli stessi;
- Assiste l'ospite nell'assumere posizioni corrette a letto e nell'alzarsi, nella deambulazione, negli spostamenti in carrozzina nei vari servizi;
- Aiuta l'ospite nel vestirsi, controllando il cambio della biancheria e degli eventuali presidi esterni per incontinenti;
- Provvede a segnalare tempestivamente situazioni di emergenza.

## *Addetto Amministrativo*

È presente dalle ore 8 alle ore 13 e dalle 15 alle 18 dal lunedì al venerdì.

Collabora alla gestione amministrativo contabile ottemperando alle direttive degli organi amministrativi e/o degli incaricati e/o consulenti della Società:

- Collabora al programma ed alla pianificazione della gestione del servizio;
- Collabora al controllo degli standard gestionali;
- svolge l'attività amministrativo contabile;
- collabora alla predisposizione di ogni documentazione prevista a norma di legge, per la definizione dei rapporti giuridici ed economici e con gli utenti;
- collabora alla gestione del personale;
- collabora alla cura dei rapporti con l'esterno;
- collabora alla gestione dell'incasso delle rette;

## *Addetti ai servizi generali*

In questo ambito sono compresi:

1. Responsabile che controlla e verifica il corretto funzionamento di tutti gli apparati presenti nella struttura (luci, condizionamento, riscaldamento, ascensori, antincendio, ecc.);
2. Responsabile del magazzino e dell'approvvigionamento e distribuzione materiali.

Vengono utilizzati in reparto divise di colori differenti per il personale, in base ai ruoli ricoperti, in modo che si faciliti lo scambio comunicativo tra operatori ed ospiti.

# *San Michele Hospital*

## **B) Orari e turni di lavoro**

L'articolazione degli orari di lavoro è stabilita dalla Amministrazione in funzione di una ottimale organizzazione e gestione dei servizi offerti.

L'orario settimanale di lavoro è stabilito in base ai rispettivi contratti per le singole categorie e per i singoli professionisti.

I turni sono stabiliti secondo il seguente schema, ma potranno essere modificati ad insindacabile giudizio del medico responsabile di concerto con l'amministrazione:

Primo turno: inizio ore 7 - termine ore 14

Secondo turno: inizio ore 14 - termine ore 20

Terzo turno: inizio ore 20- termine ore 7 del giorno successivo

Vige l'obbligo del passaggio di consegne al cambio-turno.

## **ART. 8 - Le norme igienico-sanitarie**

### *A) Igiene dell'ambiente*

L'igiene di locali, arredi e attrezzature riveste ovviamente in comunità una particolare importanza.

Nel rispetto dei decreti legislativi n. 81/08 (ex 626/94), riguardante la salvaguardia della sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro, e del regolamento C.E. 852-853, riguardante l'autocontrollo degli alimenti, le attività di pulizia, sanificazione, disinfezione e disinfestazione, ancorché in gran parte affidate a ditte specializzate esterne, sono pianificate e registrate.

In particolare, per i servizi di alimentazione, la procedura adottata è la HACCP, secondo le indicazioni della normativa.

Per quanto concerne le operazioni di pulizia, il piano utilizzato prevede interventi a cadenza giornaliera, settimanale e mensile.

### *B) Caratteristiche igieniche dell'alloggiamento*

Sotto il profilo dimensionale, i locali sono adeguati allo svolgimento dei servizi previsti. Tutti i locali sono dotati di impianto di aria calda/fredda.

La temperatura dell'acqua sanitaria è controllata da valvola termostatica.

### *C) Cura della biancheria e degli effetti personali*

La Residenza provvede al cambio della biancheria da letto.

Per quanto riguarda la biancheria personale e gli abiti degli Ospiti, è a disposizione un servizio interno di lavanderia, a richiesta ed a carico dell'ospite, che prevede il lavaggio la sanificazione e la detersione di tutti i capi di abbigliamento.



# *San Michele Hospital*

Al momento dell'ingresso in Residenza, il corredo di proprietà di ogni ospite deve essere elencato su un modulo cartaceo a cura dei familiari. Successivamente, qualora venga attivato il servizio lavanderia interno, sarà cura dell'operatore della lavanderia etichettare tutti i capi personali. Analogamente ogni nuovo indumento deve essere contrassegnato col medesimo nome. Qualora non venga attivato il servizio lavanderia, l'etichettatura dei panni, se fatta dalla struttura, avrà un costo, altrimenti dovrà essere cura del familiare provvedere alla marcatura. Quotidianamente gli effetti personali vengono controllati dal personale di assistenza e, se sporchi, raccolti e inviati in lavanderia interna o consegnati ai familiari, secondo accordi preliminari.

## *D) Igiene della persona*

Le cure igieniche rappresentano un valore culturale fondamentale per la dignità della persona. Gli ospiti, secondo le loro capacità, sono tenuti a curare quotidianamente la loro igiene personale.

Quando non sono in grado di provvedervi autonomamente, è compito dell'operatore di assistenza assicurare l'aiuto necessario e collaborare con tutta l'équipe assistenziale per modificare eventuali atteggiamenti di rifiuto.

Con cadenza almeno settimanale agli ospiti, ove consentito dalle condizioni di salute fisica, vengono effettuati dal personale di assistenza il bagno completo o la doccia.

In caso di incontinenza, il cambio del presidio esterno viene eseguito almeno 4 volte/24 ore.

La Residenza mette a disposizione il servizio di parrucchiere, sia per donna che per uomo, e di pedicure, a cui gli ospiti possono accedere a pagamento, previa prenotazione presso la reception della Struttura.

## *E) Assistenza medica ed infermieristica.*

L'assistenza medica viene svolta dal Medico Responsabile della struttura, e dal medico a tempo definito in collaborazione con i Medici di base in essa operanti.

I Medici di base presenti nella struttura secondo gli orari previsti dalla normativa eroga nei confronti degli ospiti tutte le prestazioni previste dal S.S.N. (interventi di diagnosi e cura, attivazione di consulenze specialistiche, richiesta di ricoveri ospedalieri e di presidi).

Al momento dell'ammissione nella Residenza, l'ospite presenta tutta la documentazione sanitaria in suo possesso.

La Struttura garantisce il coordinamento per l'effettuazione di tutti gli esami di laboratorio e di tutti gli accertamenti specialistici prescritti dai medici.

Il trasporto ai fini sanitari è effettuato con idonei mezzi di trasporto in base alla trasportabilità e alle necessità dell'ospite. Qualora possibile può essere utilizzato anche il pulmino della Struttura, la tariffa applicata sarà presente in fattura tra i servizi forniti. In caso di prenotazione

# *San Michele Hospital*

del servizio ambulanza con un'associazione esterna, la tariffa sarà saldata dall'ospite nel momento del trasporto direttamente alla stessa.

L'approvvigionamento dei farmaci viene effettuato dalla Struttura con richiesta del medico di base su apposito ricettario. Qualora si tratti di farmaci prescritti dal Medico di base non rientranti nei criteri di esenzione del S.S.N., il costo dei farmaci è a cura dell'ospite.

In caso di aggravamento dello stato di salute, o quando i Medici lo ritengano necessario, l'ospite viene inviato in Ospedale per i necessari accertamenti o cure intensive. Il personale sanitario si prende cura di avvertire tempestivamente i familiari.

Le terapie specifiche prescritte dal medico vengono effettuate dal personale infermieristico.

## ***F) L'alimentazione***

L'individuazione della dieta adeguata per i singoli ospiti è compito dei Medici curanti, che forniscono al dietista le necessarie indicazioni.

La Residenza ha affidato la preparazione dei pasti, nella cucina della struttura, a Ditta esterna specializzata, competente ad approntare linee dietetiche differenziate in relazione alle specifiche esigenze degli ospiti.

## **ART. 9 - Organizzazione della vita comunitaria**

Le attività assistenziali si conformano il più possibile ai ritmi e alle abitudini della persona, compatibilmente con le esigenze di vita di una collettività.

### ***A) Organizzazione-tipo della giornata***

Gli orari sono così stabiliti:

ore 07:00 - 08:00 Risveglio, colazione;

ore 08:00 - 11:30 Attività riabilitativa secondo i piani individualizzati;

ore 12:00 - 13:00 Pranzo ed idratazione;

ore 13:30 - 15:00 Ripresa attività FKT e cure igieniche;

ore 15:00 - 16:00 Merenda ed idratazione;

ore 16:00 - 18:00 Attività secondo i piani individualizzati;

ore 18:00 - 19:00 Cena;

ore 19:30 - 21:00 Preparazione riposo notturno.

La somministrazione dei pasti avviene di norma nelle sale da pranzo ai piani. Per motivi di carattere sanitario, o in situazioni particolari, previa decisione del Medico Responsabile, i pasti possono essere serviti in camera.

### ***B) Orario per i visitatori***

(Periodo emergenziale COVID-19: Servizio sospeso fino a nuove indicazioni)

# *San Michele Hospital*

La Residenza è aperta tutti i giorni e le visite sono consentite al mattino dalle ore 11:00 alle ore 11:45 e nel pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.45. In situazioni particolari, la Direzione può consentire, su richiesta, l'accesso ai visitatori anche al di fuori dell'orario previsto.

Non è consentita la permanenza nelle stanze a persone estranee alla Struttura durante le ore notturne.

In casi eccezionali (aggravamento dello stato di salute, pazienti terminali), il Medico Responsabile può autorizzare la presenza notturna di un familiare.

L'introduzione di bevande ed alimenti da parte dei visitatori deve essere autorizzata dal Medico Responsabile.

## *C) Norme di comportamento degli ospiti*

All'interno della Struttura e nell'ambito delle attività ed iniziative da essa promosse, gli ospiti devono tenere un comportamento dignitoso e corretto, tale da permettere il regolare funzionamento dei servizi ed una serena convivenza.

E' cura del Medico individuare le persone che abbisognano di una particolare sorveglianza e segnalare tale necessità al personale di servizio.

L'ospite usufruisce degli spazi individuali e comuni messi a disposizione dalla Residenza. In essi può soggiornare e ricevere visite.

Usufruisce altresì dei servizi e delle attrezzature disponibili.

E' preciso dovere dell'ospite mantenere in buono stato, non danneggiandoli in alcunché, la camera e gli spazi comuni, con i relativi impianti e attrezzature.

L'ospite è tenuto al risarcimento degli eventuali danni arrecati.

Agli ospiti è tassativamente vietato:

- portare animali nella Residenza;
- lavare indumenti nel bagno della camera;
- gettare oggetti dalle finestre;
- stendere capi di biancheria alle finestre;
- porre vasi da fiori o altri oggetti sui davanzali o nei balconi;
- installare nelle camere apparecchi di riscaldamento, cottura o refrigerazione o elettrici di vario tipo;
- utilizzare apparecchi rumorosi, che possano arrecare fastidio agli altri ospiti;
- tenere in camera alimenti o generi di conforto non autorizzati dai Medici;
- fumare.

Ogni ospite nella sua stanza può avere, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria, apparecchi radiofonici e/o di riproduzione di musica o immagini, ma deve usarli in orari e con volumi tali da non creare disturbo agli altri ospiti. E' possibile in ogni momento l'ascolto in cuffia.

# *San Michele Hospital*

Le sale di soggiorno sono dotate di televisore, come anche tutte le stanze di degenza.

La camera può essere in parte personalizzata, previo accordo con la Direzione Amministrativa, con oggetti e suppellettili di proprietà dell'ospite.

La Struttura non si assume responsabilità alcuna per oggetti preziosi, denaro, libretti di banca etc. detenuti dagli ospiti. Piccole somme di denaro possono eventualmente essere consegnate alla Direzione Amministrativa e conservate nella cassaforte della Struttura.

In caso di protesi dentaria asportabile la Direzione non risponde dell'eventuale smarrimento.

La Direzione non risponde di eventuali ammanchi dei suddetti valori.

## ***D) Volontariato***

La Struttura accetta e valorizza l'apporto delle associazioni di volontariato, che intendano offrire la loro collaborazione per attività di animazione o utilizzare gli spazi disponibili per attività aperte anche all'esterno, consentendo un rapporto tra gli ospiti e la comunità locale.

Tale apporto deve essere coordinato e integrato nei programmi che la Residenza intende realizzare, sulla base di una richiesta formale indirizzata alla Direzione Medica dall'associazione che intende proporla.

Sono ammessi solo gruppi o associazioni, preferibilmente censiti ed iscritti nell'albo regionale degli organismi di volontariato.

## ***E) Assistenza privata***

La Residenza garantisce agli ospiti un'assistenza completa, anche nei casi di maggior bisogno. Ciononostante, in situazioni che presentino una particolare necessità di custodia, l'ospite o i familiari possono, previa autorizzazione della Direzione Amministrativa, usufruire dell'intervento di personale di assistenza esterno.

La ricerca di detto personale non è in alcun modo di competenza della Struttura. La Direzione Amministrativa può accordare l'autorizzazione alle seguenti condizioni:

- Richiesta scritta da parte dell'ospite o dei familiari, contenente le generalità dell'assistente esterno, gli orari e le modalità delle prestazioni, la dichiarazione di scarico di responsabilità per la Struttura, il possesso da parte della persona designata di adeguata copertura assicurativa;
- L'assistente esterno dovrà attenersi a tutte le indicazioni fornite dalla Direzione Medica, al fine di coordinare la sua attività con quella del personale di assistenza;
- In nessun caso l'assistenza esterna dovrà intralciare lo svolgimento del progetto individualizzato per l'ospite;
- Il costo dell'assistenza privata è a carico dell'ospite o dei familiari che ne hanno fatto richiesta.

# *San Michele Hospital*

## **ART. 10 - Norme relative all'ammissione e alla dimissione degli ospiti**

### **A) AMMISSIONE**

Al momento dell'ingresso in Residenza devono essere presentati i seguenti documenti:

1. *Autorizzazione rilasciata dall'Unità Valutativa del CAD di appartenenza*
2. *Documento di identità personale valido e fotocopia codice fiscale*
3. *Eventuale attestazione dell'impegno di spesa da parte del Comune di residenza*
4. *Tessera Sanitaria*
5. *Eventuali esenzioni dal pagamento farmaci o tickets*
6. *Fotocopia dell'eventuale verbale di visita per indennità di accompagnamento*

Deve inoltre essere presentata una dichiarazione da parte di un familiare, di un amico o del servizio competente (Assistenza Sociale, Comune etc.), che assume la funzione di Referente dell'ospite.

Il Referente dell'ospite si impegna a firmare il contratto di soggiorno in cui:

1. funge da tramite tra la Struttura e l'ospite in caso di necessità;
2. paga la retta e gli extra;
3. si fa carico di tutte le incombenze esterne, non di pertinenza della Struttura.

All'atto dell'ingresso in Residenza, l'Ospite deve disporre di un corredo personale adeguato al quale il Delegato provvede ad apporre il nome per il riconoscimento ed un modulo che indichi dettagliatamente il corredo in tale momento.

### **B) DIMISSIONE**

La dimissione dell'Ospite può essere volontaria, previo un periodo di preavviso, un periodo di tempo sufficiente per organizzare il trasferimento dell'Ospite, oppure decisa dall'Unità Valutativa Geriatrica che ne ha richiesto l'ammissione.

1. Per allontanamento dell'ospite da parte della R.S.A. per gravi motivi:
  - condotta dell'ospite o dei parenti gravemente incompatibile con la vita comunitaria;
  - morosità nel pagamento della retta e degli extra.

In tali casi la Direzione può richiedere l'allontanamento dell'ospite anche senza preavviso.

### **D) DECESSI E CAMERA ARDENTE**

La Struttura, per la gestione della camera ardente e per le operazioni di prelievo e trasferimento della salma dal Nucleo di appartenenza alla camera ardente, ha stipulato un accordo con una Società di Onoranze Funebri. In caso di decesso dell'Ospite presso la "San Michel Hospital", la salma viene composta, da tale personale esterno, nella camera ardente e ne viene autorizzato il trasporto secondo le leggi vigenti di Polizia mortuaria.

A richiesta dei familiari dell'Ospite defunto, la Struttura può mettere a disposizione la camera ardente fino allo svolgimento delle esequie. La scelta della Società di Onoranze Funebri per la



# *San Michele Hospital*

esecuzione del servizio funebre è riservato alla discrezionalità dei familiari e l'eventuale affidamento del funerale alla Società di Onoranze Funebri alla quale è affidata la cura della camera ardente è una libera scelta della famiglia.

## **ART. 11 - Assenze temporanee**

Ai sensi della normativa vigente, gli ospiti di RSA possono essere dimessi in via temporanea, per ricovero in altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia o per altri motivi, con diritto alla conservazione del posto per un massimo di 10 (dieci) giorni.

Le uscite temporanee per rientro in famiglia o per altri motivi devono essere preventivamente autorizzate dalla Direzione Sanitaria che ha disposto l'ammissione dell'ospite.

Per le assenze determinate da ricoveri in altre strutture sanitarie, la RSA è tenuta alla conservazione del posto per un massimo di 10 giorni su richiesta dell'ospite.

In tali periodi l'utente continua a corrispondere la retta per la sola quota alberghiera. La quota-parte di retta a carico dell'Utente verrà ricalcolata in base a quanto stabilito dal DGR 790/2016 Regione Lazio

## **ART. 12 - Norme relative al pagamento della retta**

La retta è stabilita annualmente ed è soggetta ad aumento ISTAT.

La retta di cui sopra deve essere versata dal Referente dell'ospite entro il quinto giorno del mese cui si riferiscono, contestualmente al saldo delle spese extra effettuate nel mese precedente, dietro rilascio di apposita ricevuta di versamento.

La retta comprende tutti i servizi ad eccezione di:

1. pagamento di farmaci e ticket non in regime di esenzione;
2. eventuali prestazioni sanitarie o extra sanitarie non a carico del SSR;
3. trasporti in autoambulanza;
4. servizio di parrucchiere-pedicure;
5. servizio di lavanderia per effetti personali;
6. prodotti per l'igiene personale (possono essere forniti dalla struttura al costo mensile di € 10,00);
6. chiamate telefoniche.

## **ART. 13 - Documentazione gestita dalla Residenza**

La struttura conserva e utilizza in sede supporti cartacei e/o informatizzati, aggiornandoli, al fine di acquisire e mantenere i dati relativi agli ospiti:

# *San Michele Hospital*

1. scheda personale contenente i dati anagrafici, i nominativi dei familiari cui riferirsi, il nominativo del Medico di base prescelto, le eventuali esenzioni dal pagamento di farmaci e ticket, il percepimento dell'indennità di accompagnamento, la data di ingresso e dell'eventuale dimissione o decesso;
  2. diario clinico, contenente anamnesi, esame obiettivo, relazione dell'unità valutativa, referti diagnostici, terapie, documentazione di eventuali ricoveri ospedalieri, piano individualizzato;
  3. quaderno delle consegne del personale di assistenza;
  4. quaderno delle terapie;
  5. registro delle presenze degli ospiti.
- La gestione di tali dati avviene nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati sensibili (D.Lgs. 196/03).

## **ART. 14 - Controlli di qualità**

La Residenza si pone come obiettivo irrinunciabile quello di offrire agli ospiti un servizio di qualità, attraverso un'organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato, motivato e capace, e finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia, capacità professionale.

Per il conseguimento di tale obiettivo, assume fondamentale rilievo l'attenzione costante posta dal Direttore Amministrativo e dal Medico Responsabile alla comparsa di eventuali segnali di disservizio.

Tuttavia la valutazione della qualità percepita dagli utenti è l'indicatore più efficace della validità delle scelte operate.

Pertanto tutte le osservazioni e i reclami degli ospiti e dei familiari costituiscono uno strumento prezioso per il continuo miglioramento del livello delle prestazioni erogate, e possono essere presentati verbalmente o per iscritto in qualsiasi momento alla Direzione.

Il Comitato di Partecipazione, costituito nella Residenza secondo la normativa vigente, contribuisce alla raccolta delle segnalazioni degli utenti e le trasmette alla Direzione.

Da parte sua, l'équipe direzionale periodicamente propone questionari da compilarsi a cura degli ospiti e dei loro familiari, relativi a tutti gli aspetti dell'assistenza fornita dalla Residenza, dalla cui elaborazione statistica emergeranno dati essenziali per il continuo miglioramento della qualità del servizio.

# *San Michele Hospital*

## **ART. 15 - Riferimenti normativi**

Il presente documento è redatto in ottemperanza al R.R. 6/9/94, DGR 24/9/97, RR 2 del 26/01/07, DCA 8/2011 e DCA 99/2012, DCPM 19/05/1995.

Per tutto quanto qui non espressamente previsto, si fa riferimento alla normativa in vigore in campo civilistico e socio-sanitario.

## **ART. 16 – Gestore**

La società che gestisce la San Michele Hospital è:

**SAN MICHELE HOSPITAL S.r.l.**

Sede legale

Via Isarco, 1

00114 Aprilia

P.IVA 02137230591

L'Amministratore Unico

*Fabio Stradaïoli*

Il Medico responsabile

*Antonio Longobardo*