



RSA Fontecchio

carta dei servizi



2025

La nostra **RSA**
Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani

La **Carta dei Servizi della RSA di Fontecchio** rappresenta uno strumento di dialogo tra la struttura ed i cittadini.

Un documento dinamico, in continuo aggiornamento, utile per informare e per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura.

Le informazioni contenute nel presente documento sono aggiornate a marzo 2025; è possibile, quindi, che dopo tale data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati.

La carta dei servizi è disponibile presso l'accettazione della struttura.



RSA Fontecchio

RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani

Lo scopo della **Carta dei Servizi della RSA di Fontecchio** è illustrare, in modo sintetico e chiaro, la nostra struttura e l'attività che svolgiamo, al fine di farci conoscere meglio dai cittadini e rendere, così, più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più semplice la permanenza, più garantiti i diritti e più chiari i doveri da assumere nei loro confronti.

Il documento rappresenta uno **strumento dinamico di dialogo tra la RSA di Fontecchio e gli utenti**.

Esso è in continuo aggiornamento, ed è utile per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura, anche in relazione alle trasformazioni che vengono poste in atto per rispondere sempre meglio alle esigenze di diagnosi, cura e riabilitazione, che si correlano ai progressi incessanti delle neuroscienze.

Con la Carta dei Servizi della RSA di Fontecchio, intendiamo stringere **“un'alleanza con le persone”** che scelgono la nostra struttura; stipulando un **“patto”** in cui la noi e gli utenti decidiamo di impegnarci al massimo per un obiettivo fondamentale: migliorare la qualità di vita di coloro che ne hanno bisogno.

Direttore Sanitario

Dott. Eleuterio D'AMBROSIO

Iscritta all'Ordine dei Medici di Frosinone n. 1342

Riferimenti della normativa per la carta dei servizi

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni.
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 novembre 1990, n. 384.
- Circolare Ministero della Sanità 100/SCPS/35697 del 31 ottobre 1991 “Iniziativa per l’attuazione nel Servizio Sanitario nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, miranti al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini”.
- Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all’art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive disposizioni correttive”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.
- Linea Guida n. 2/95 “Attuazione della Carta dei servizi del sistema sanitario nazionale”.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 “Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”.
- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche a norma dell’articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”.



- Decreto Legislativo 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- D. Lgs 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15.
- Delibera n. 88/2010 le “Linee Guida per la definizione degli standard di qualità” le quattro dimensioni fondamentali della qualità per cui ogni servizio pubblico deve garantire degli standard: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia e con la delibera n. 105/2010 le “Linee Guida per la predisposizione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità”.
- Delibera n. 3/2012.
- Legge n.190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”.
- D. Lgs 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- DCA n. 4 del 31 gennaio 2017 - “L.R. 18/2008 e ss.mm. e ii. “Norme regionali in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture ed all'esercizio di attività sanitarie e socio-sanitarie, accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private”.
- DCA n. 4 del 2017 (allegato 3 - prestazioni di assistenza territoriale extra-ospedaliera).
- Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101, intitolato “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”.

“ Il prendersi cura delle
persone anziane ha
sempre quattro componenti:
rispetto, dedizione,
empatia e sorrisi.”



1

presentazione

RSA di Fontecchio e i nostri servizi

sezione prima



RSA di Fontecchio

RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani

La **RSA Residenza Sanitaria Assistenziale di Fontecchio (Aq)** è una struttura di proprietà dell'Associazione "Opera Santa Maria della Pace", proprietaria anche della **Clinica L'Immacolata** sita in **Celano**. Fondata da Monsignor Emidio Di Pasquale, è stata inaugurata nel 1995. Nel 2021 è entrata a far parte del **Network di Ricerca Neuromed**.

La **RSA Opera Santa Maria della Pace** è una struttura residenziale per anziani con alto grado di compromissione funzionale. Si caratterizza per un tipo di intervento integrato socio-sanitario sia per un'assistenza continua a tutto campo **per l'anziano non autosufficiente**, sia **per un ospite in una condizione sanitaria sostanzialmente stabilizzata**.

La **RSA, come struttura extraospedaliera**, opera in una fase post acuta con interventi finalizzati al massimo recupero funzionale e sociale della persona affetta da menomazione.

Questo processo di **riabilitazione funzionale** ha come obiettivo la **rieducazione del paziente** nello svolgimento delle comuni attività quotidiane, nelle relazioni economico sociali e nelle attività quotidiane. La struttura e l'organizzazione consentono la gestione di ospiti con grave disabilità fisica e cognitiva, portatori di lesioni da decubito avanzate, tracheotomizzati o in nutrizione parenterale/enterale.

L'obiettivo primario della RSA di Fontecchio è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente

A photograph of a male doctor with glasses and a white lab coat, smiling warmly while holding the hand of an elderly woman with short, light-colored hair. The background is a soft, out-of-focus light blue and white. The text is overlaid on the left side of the image.

con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura.

La **missione aziendale** della RSA consiste nella costituzione di un **polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale**, in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una **modalità di gestione partecipata**, che accoglie la **“voce” degli anziani, ascolta i familiari**, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l’anziano e la sua famiglia, facilita l’apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio

I nostri servizi

La RSA “Opera Santa Maria della Pace” fornisce ai suoi Ospiti i seguenti servizi:

- Servizi sanitari
- Servizi riabilitativi
- Servizi socio-assistenziali
- Servizi amministrativi

Nella struttura sono garantiti:

- l’assistenza dell’infermiere e dell’operatore socio-sanitario 24 ore su 24;
- l’assistenza del Fisioterapista e del Terapista occupazionale indicata nel P.A.I.;
- la presenza diurna del Medico Geriatra e 08/20 ore su 24 di un Medico di guardia;
- l’assistenza farmaceutica, secondo quanto previsto per i comuni cittadini;
- l’utilizzo di materiali e presidi sanitari che tutelano la cura e la salute della persona;
- il servizio alberghiero.

Il **servizio medico** è garantito nelle **24 ore** con la presenza di medici, in sede o con la reperibilità medica, che controllano terapie, aggiornano cartelle sanitarie, monitorano le condizioni cliniche di ogni Ospite

LA FISIOKINESITERAPIA

Il Servizio di fisioterapia è garantito dalla presenza di fisioterapisti e dispone di un’ampia palestra attrezzata per la riabilitazione motoria.

Il fisioterapista e il terapeuta occupazionale, in accordo con il medico responsabile e, compatibil-

mente alle condizioni di salute degli ospiti, elaborano ed attuano il piano di riabilitazione individuale.

In particolare sono garantite attività di:

- Rieducazione neuromotoria per il recupero funzionale della motricità globale, quale obiettivo principale della deambulazione e delle attività della vita quotidiana;
- Addestramento all'utilizzo di ausili, protesi e tutori per il recupero funzionale delle autonomie residue;
- Terapia strumentale consistente nella magnetoterapia, elettroterapia antalgica, elettrostimolazione per il potenziamento muscolare ed ultrasuonoterapia.

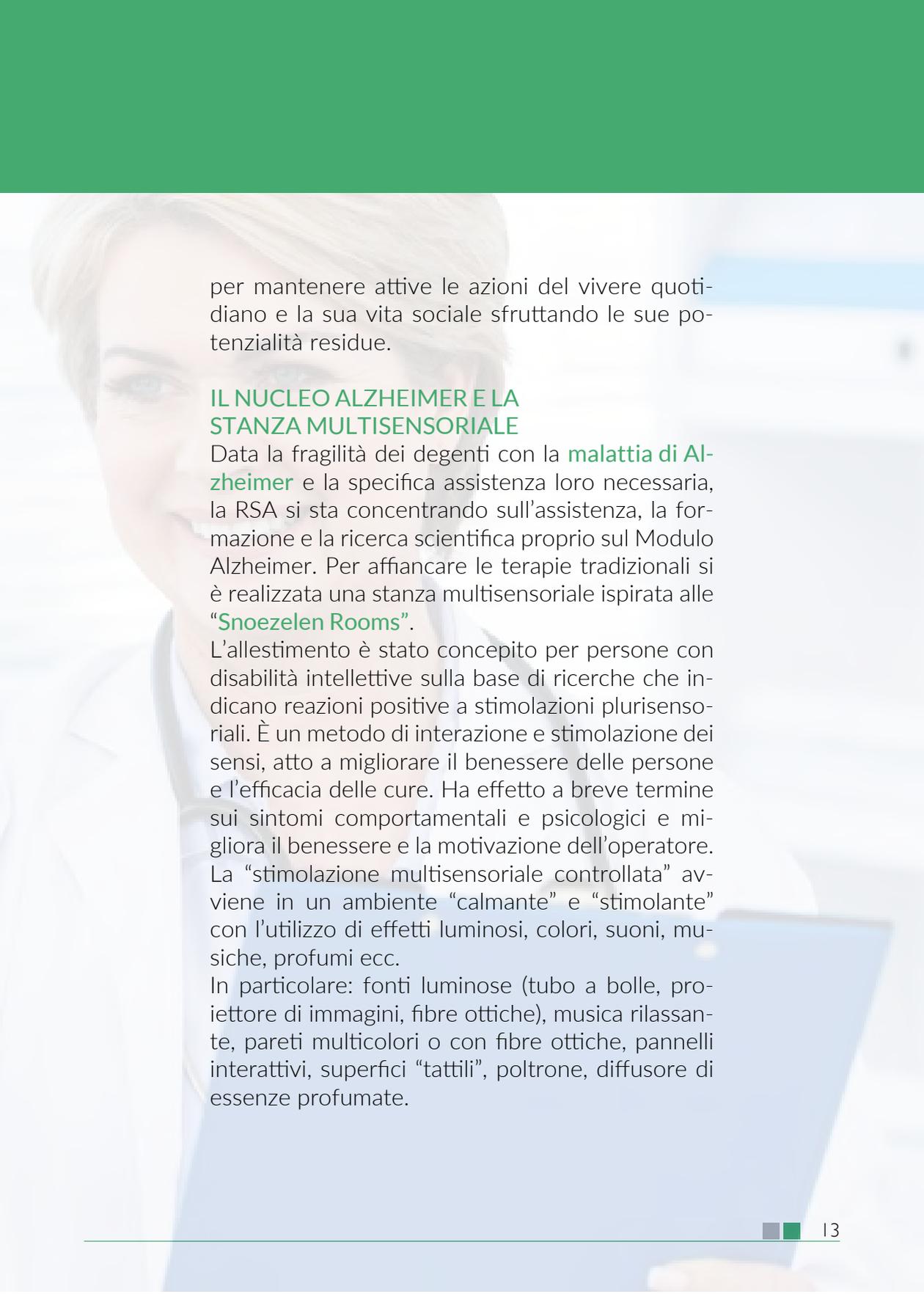
La riabilitazione viene svolta nella palestra e, qualora le condizioni di salute dell'ospite non lo consentano, direttamente nella stanza di degenza del paziente.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

La Terapia Occupazionale offerta dalla nostra struttura aiuta gli ospiti nel continuare a svolgere le attività del vivere quotidiano, nonostante la presenza di una disabilità temporanea o permanente, per migliorare la qualità della vita durante la degenza.

Le nostre terapiste occupazionali valutano tramite: l'osservazione, il colloquio, la storia personale e le scale di valutazione; le necessità, i bisogni e le abilità della persona anziana e intervengono





per mantenere attive le azioni del vivere quotidiano e la sua vita sociale sfruttando le sue potenzialità residue.

IL NUCLEO ALZHEIMER E LA STANZA MULTISENSORIALE

Data la fragilità dei degenti con la **malattia di Alzheimer** e la specifica assistenza loro necessaria, la RSA si sta concentrando sull'assistenza, la formazione e la ricerca scientifica proprio sul Modulo Alzheimer. Per affiancare le terapie tradizionali si è realizzata una stanza multisensoriale ispirata alle **"Snoezelen Rooms"**.

L'allestimento è stato concepito per persone con disabilità intellettive sulla base di ricerche che indicano reazioni positive a stimolazioni plurisensoriali. È un metodo di interazione e stimolazione dei sensi, atto a migliorare il benessere delle persone e l'efficacia delle cure. Ha effetto a breve termine sui sintomi comportamentali e psicologici e migliora il benessere e la motivazione dell'operatore. La "stimolazione multisensoriale controllata" avviene in un ambiente "calmante" e "stimolante" con l'utilizzo di effetti luminosi, colori, suoni, musiche, profumi ecc.

In particolare: fonti luminose (tubo a bolle, proiettore di immagini, fibre ottiche), musica rilassante, pareti multicolori o con fibre ottiche, pannelli interattivi, superfici "tattili", poltrone, diffusore di essenze profumate.

2

informazioni

utili per il paziente
e per i familiari

sezione seconda



La struttura

Informazioni utili per accesso in RSA

STRUTTURA

La RSA di Fontecchio dispone di servizi accessibili con qualsiasi tipo di ausilio (carrozzina, deambulatore, sollevatore) e dotate di bagno attrezzato per i disabili.

Le camere sono corredate di comodino, armadietto, porta pasti, tavolino/scrivania, tv. Per ogni postazione letto è attivo un punto luce e un sistema di comunicazione interfonica, che consente l'interlocuzione diretta tra l'utente e l'operatore sanitario presente in servizio. È articolato in una struttura disposta su diversi livelli e dispone di ampio spazio verde.

Il presidio è dotato di:

- palestre destinate al trattamento fisioterapico dotate di tutte le attrezzature necessarie all'attività riabilitativa;
- ambienti dedicati alla terapia occupazionale, utili per addestrare il paziente al reinserimento nel suo ambiente sociale.



ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica consiste in visite mediche generali effettuate negli ambulatori della struttura, dal medico convenzionato, secondo un diario di visite e controlli programmati. Comprende inoltre prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in struttura;

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

- Partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività;
- identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico - terapeutiche;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto;

ASSISTENZA SOCIO SANITARIA

Viene attuata da personale qualificato munito di attestato professionale regionale di operatore OSS e comprende le seguenti operazioni:

- assistenza di base all'ospite (aiuto nell'igiene personale, nella vestizione e nell'alzata);
- aiuto nella distribuzione ed assunzione dei pasti;
- aiuto nella deambulazione;
- interazione col personale sanitario;
- collaborazione con le altre figure professionali.

Tali attività integrate di assistenza, e in generale il lavoro socio-assistenziale, hanno l'obiettivo di garantire, nei limiti del possibile, una buona qualità di vita all'anziano ospite, cercando di creare le migliori condizioni perché possa trovarsi a proprio agio. Per questo motivo acquista un'importanza fondamentale la modalità con cui vengono erogati i servizi alla persona: aiutare l'anziano nel soddisfacimento di un bisogno di tipo fisico può diventare un'occasione di dialogo, di incontro con l'anziano stesso rispondendo così anche al suo frequente bisogno di relazione, di stima, di fiducia, di affetto. Servizio erogato continuamente sulle 24 ore giornaliere, secondo il piano di lavoro elaborato dal responsabile di servizio, a disposizione degli interessati.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

Le attività riabilitative all'interno del presidio socio sanitario assistenziale "la RSA di Fontecchio" sono dirette alla riduzione del livello di disabilità e al miglioramento della qualità di vita del paziente.

Il Professionista Sanitario della Riabilitazione esegue, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, esegue:

- riabilitazione neuro-motoria;
- rieducazione ortopedica e funzionale;
- cure fisiche e massaggi;
- terapia di socializzazione con gli anziani che si accostano al servizio;
- ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue;
- terapia informale rivolta ai pazienti dementi finalizzata al mantenimento delle attività quotidiane della vita (vestirsi, alimentarsi, ecc.);

- valutazione periodica delle attrezzature e del parco carrozzine dell'Ente in funzione delle normative di sicurezza.
- definizione del programma di riabilitazione volto al superamento del bisogno di salute dell'ospite;
- riabilitazione respiratoria;

Il servizio di Terapia Occupazionale è rivolto a soggetti che presentano disturbi fisici e/o psichici, temporanei o permanenti, causati da traumi, malattie di origine genetica o degenerativa, malattie neurologiche per sviluppare, recuperare o mantenere le competenze della vita quotidiana cercando di raggiungere il più alto grado di autonomia possibile del paziente.

ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE E ANIMAZIONE

Queste attività hanno l'obiettivo di stimolare le relazioni interpersonali tra gli ospiti della struttura, facilitando un'apertura verso la vita sociale e di relazione, coniugando benessere mentale e fisico per tenere vivi i propri interessi.

La struttura organizza periodicamente:

- Gruppi di lettura di libri, giornali e riviste
- Giochi di società
- Hobby e attività manuali
- Attività all'aperto
- Feste di compleanno e feste a tema.



SERVIZIO MENSA

I pasti vengono confezionati nella cucina interna del presidio da addetti preposti e specializzati nel servizio di ristorazione. Il vitto viene confezionato preferendo cibi freschi e di stagione e sulla base di tabelle elaborate dal medico della struttura. Gli ospiti con specifiche patologie seguono terapie alimentari differenziate. Grazie al tipo di organizzazione ed alla sensibilità del personale, la dieta, oltre ad assicurare l'apporto di tutte le sostanze essenziali, tiene conto delle tradizioni gastronomiche locali. La somministrazione dei pasti viene effettuata nella sala predisposta, nei seguenti orari:

- colazione con inizio alle ore 08:00
- pranzo con inizio alle ore 12:00, nelle apposite sale, ai piani, per ospiti con particolari problematiche e nella sala mensa comune per tutti gli altri ospiti;
- cena con inizio alle ore 17:30, ai piani, per ospiti con particolari problematiche e, alle ore 18:30 nella sala mensa comune per tutti gli altri ospiti;
- Il menù è articolato su sette giorni e per quattro settimane, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi.
- Il menù inoltre è strutturato sotto lo stretto controllo della Direzione Sanitaria.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è assicurata dagli operatori volontari, con le scadenze previste dalla liturgia. All'interno della struttura è disponibile uno spazio riservato esclusivamente a luogo per il culto, aperto a chiunque ne abbia necessità.

SALA SOGGIORNO/TV

La struttura è dotata di una sala soggiorno in cui ciascun paziente, in base alle condizioni cliniche e alle esigenze del reparto, può sostare e trascorrere il tempo libero. L'utilizzo della tv è libero dalle ore 8 alle 20 nel rispetto delle buone regole di convivenza.

SERVIZI DI PULIZIA

Il servizio consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dello spazio di vita dell'ospite (camere da letto e bagni) e degli ambienti comuni (corridoi, soggiorni, palestra, refettori ecc.); Sono programmati anche interventi di pulizia generale straordinaria.

SERVIZI DI MANUTENZIONE

In aggiunta alle operazioni di manutenzione degli impianti e degli edifici obbligatorie per disposizione di legge, per le quali la casa di riposo è convenzionata con soggetti a ciò abilitati, è presente un servizio interno di manutenzione, garantito dai servizi tecnici comunali, sia del verde che degli edifici e attrezzature, al fine di ovviare nel più breve tempo possibili a interruzioni del servizio e problemi tecnici.



SERVIZI DI LAVANDERIA

Il servizio esterno di guardaroba e lavanderia è rivolto al vestiario personale degli ospiti, per tutto quanto riguarda la normale pulitura e manutenzione degli abiti personali. Comprende, oltre a quanto sopra anche la distribuzione nell'armadio personale dell'ospite.

SALA MORGUE

La struttura è dotata di una sala morgue interna situata al primo piano.

SERVIZIO IN CAMERA

L'utente può usufruire del servizio di somministrazione dei pasti (colazione, pranzo e cena) direttamente nella sua camera

INTERMEZZO POMERIDIANO CON SOMMINISTRAZIONE ACQUA, THE, SUCCHI FRUTTA

La somministrazione viene effettuata nella sala predisposta tutti i giorni alle ore 16.00

WI-FI

La connessione Wi-Fi è disponibile in tutta la struttura.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE BARBIERE

Il servizio è garantito con interventi periodici settimanali e al bisogno a carico del paziente con prezzario agevolato.

SERVIZIO RADIOTELEVISIVO

Ogni camera è dotata di un televisore

RADIO TV GIORNALI

È possibile avere quotidiani o riviste facendo richiesta all'amministrazione che provvederà a far recapitare quanto desiderato.

TRASPORTO OSPITI FUORI STRUTTURA

Il Presidio mette a disposizione i propri mezzi per uscite, visite specialistiche programmate.



RSA di Fontecchio

LA RSA

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) eroga trattamenti estensivi di cura e recupero funzionale a persone non autosufficienti con patologie che richiedono elevata tutela sanitaria con continuità assistenziale e presenza infermieristica sulle 24 ore. Tali trattamenti sono costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e di riorientamento in ambiente protesico, e tutelare, accertamenti diagnostici, assistenza farmaceutica, fornitura dei preparati per alimentazione artificiale e dei dispositivi medici.



PROCEDURE DI AMMISSIONE

La Regione Abruzzo, disciplina le modalità di accesso alla graduatoria del Registro Unico delle persone aspiranti al trattamento in RSA, fermo restando che l'ammissione e la dimissione ai trattamenti di residenzialità è disposta a seguito della valutazione effettuata dalla UVM, territoriale competente, mediante l'applicazione della SVaMA (Scheda di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano).

PRESENTAZIONE, ACCOGLIMENTO E VALUTAZIONE DELLA DOMANDA

La domanda dovrà essere presentata dal cittadino o dagli aventi diritto secondo la normativa vigente ovvero dalla UO ospedaliera dopo la fase acuta di malattia alla PUA competente per Distretto socio sanitario di residenza. La PUA competente per Distretto socio sanitario di residenza provvede a prendere in carico la domanda, corredata dalla Scheda Sanitaria compilata dal Medico Curante, apponendovi la data di ricezione ed il numero di protocollo.

La discussione delle domande avviene in ordine cronologico e viene fissata dalla segreteria UVM territoriale competente entro il 7° giorno successivo alla data di protocollo della domanda.

SOGGIORNO IN RSA

All'arrivo in RSA di Fontecchio, il paziente svolge gli adempimenti amministrativi con l'aiuto del coordinamento infermieristico e del medico di struttura.

Al momento dell'ingresso il paziente dovrà essere munito di:

- documento di riconoscimento in corso di validità;
- tessera sanitaria;



- esami e cartelle cliniche precedenti (fotocopie);
- farmaci che assume abitualmente;
- vestiario e oggetti personali.

I pasti sono serviti ai seguenti orari:

- la colazione è servita dalle ore 8:00 alle ore 9:00;
- il pranzo è servito dalle ore 12:00 alle ore 13:00;
- la cena è servita dalle ore 17:30 alle ore 18:30.

Il paziente può optare tra diverse scelte di menù, salvo specifiche prescrizioni mediche.

DIMISSIONI

Il giorno della dimissione viene stabilito dal ASL competente.

All'atto della dimissione su richiesta del paziente o familiare vengono consegnati:

- la cartella clinica contenente anche la relazione clinica destinata al proprio medico curante o ad altra struttura;
- la documentazione clinica personale, portata dal paziente;
- questionario di gradimento da compilare in forma anonima.

NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI

All'interno della Struttura e nell'ambito delle attività ed iniziative da essa promosse, gli ospiti sono tenuti ad un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e dei dipendenti della Struttura. Sono altresì tenuti al rispetto degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature che si trovano all'interno delle stanze e dei locali comuni.

Al fine di una cordiale convivenza gli ospiti sono altresì tenuti ad evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri (rumori, luci accese, televisori o radio ad alto volume, urla, etc).

È fatto divieto di:

- introdurre animali nella Struttura
- lavare indumenti nel bagno della camera
- gettare oggetti dalle finestre
- stendere capi di biancheria alle finestre
- installare nelle camere apparecchi di riscaldamento, cottura o refrigerazione
- tenere in camera bevande, alimenti e generi di conforto non autorizzati dai medici
- fumare ad eccezione dei locali ove sia espressamente consentito.

È permesso agli ospiti tenere nella propria stanza apparecchi radio o di riproduzione di musica e /o immagini ma devono usarli in orari e con volumi tali da non recare disturbo agli altri ospiti.

È consigliabile l'uso della cuffia.

È prevista in tutti i reparti della Struttura la messa a letto pomeridiana per gli ospiti non autosufficienti che ne facciano richiesta o per i quali è prevista una precisa indicazione in tal senso da parte dei familiari o del MMG. La mattina e il pomeriggio nel reparto RSA si eseguono le terapie riabilitative e le terapie occupazionali secondo il programma di recupero neurologico e motorio personalizzato.

DENARO E OGGETTI PREZIOSI

L'ospite è invitato a non tener con sé oggetti di valore (ad esempio oggetti preziosi) e denaro.

La Direzione non risponde di eventuali ammanchi dei suddetti valori lasciati nella disponibilità dell'ospite o in camera.

USCITE/PERMESSI

Su richiesta del paziente e dei familiari è possibile ottenere permessi d'uscita da esaurire nell'arco della giornata. La richiesta va inoltrata al medico di riferimento che valuta se non sussistono rischi di carattere clinico o d'interferenza con il programma riabilitativo. Permessi per tempi superiori sono rilasciati solo se connessi a necessità terapeutiche nella fase di reinserimento nell'ambito familiare e sociale. Durante gli orari di visita è consentito ai familiari, ove ritenuto possibile dal Medico di Riferimento, uscire dal reparto per recarsi negli spazi comuni o all'esterno del Presidio. In ogni caso i familiari devono avvisare il personale quando si allontanano dal reparto e si assumono la responsabilità della custodia del ricoverato.

I permessi d'uscita dal Presidio per comprovati motivi devono essere firmati dal medico responsabile. L'as-

senza dovrà essere limitata al tempo strettamente necessario.

Al momento dell'uscita e del rientro, il paziente deve firmare l'apposito registro in infermeria. Il rientro deve avvenire entro e non oltre le ore 20.00.

VISITE PARENTI/AMICI

Nel rispetto dei diritti del malato, le visite ai degenti sono consentite:

- Da lunedì alla domenica dalle ore 10.30 alle ore 11.30, dalle 15.30 alle ore 17.30

Onde contribuire a permettere il riposo dei nostri ospiti e affinché le visite siano gradite si invitano i visitatori a:

- rispettare gli orari di visita;
- evitare le visite in gruppo o di lunga durata: è concesso, per ciascun ospite, l'accesso nelle camere di degenza a non più di due visitatori.
- non sostare nei reparti durante le attività sanitarie (visita medica e cure infermieristiche) e la distribuzione dei pasti;
- conformarsi alle necessità alimentari dei pazienti evitando di portare cibi e bevande non idonei;
- rispettare il riposo altrui cercando di evitare di fare rumore;
- rispettare le indicazioni di astensione dal fumo;
- preferire l'utilizzo di locali di soggiorno/aree relax onde evitare intralcio alle attività assistenziali.

In situazioni di particolare necessità, le visite all'assistito potranno essere effettuate al di fuori dell'orario prestabilito, tramite autorizzazione scritta rilasciata dal medico responsabile dell'unità operativa di degenza, previa richiesta al coordinamento infermieristico.



ORGANIZZAZIONE INTERNA E OPERATORI RESPONSABILI

Il team multidisciplinare all'interno della struttura è composta da:

- Medici specialisti
- Terapisti occupazionali;
- Professionisti Sanitari della riabilitazione;
- Infermieri e Operatori Socio Sanitari.

L'assistito può identificare il personale presente nel Presidio tramite indicazione sulla divisa di riconoscimento e tramite la differenziazione delle divise di lavoro:

- Medici: camice bianco
- Professionisti Sanitari della riabilitazione: divisa verde
- Infermieri: divisa azzurra;
- Operatori Socio-Sanitari: divisa bordeaux

STRUMENTI DI LAVORO

Il team riabilitativo compila una Cartella sanitaria comprensiva di:

- scale di valutazione della disabilità e comunicabilità;
- scheda di accesso;
- consenso informato alle procedure;
- informativa sulla privacy;
- intervento riabilitativo;
- valutazione psicologica;
- scheda di dimissione.

La cartella sanitaria consente la tracciabilità delle attività svolte, l'identificazione delle responsabilità delle azioni, la cronologia delle stesse, il luogo e la modalità della loro esecuzione.

COMUNICAZIONI E RECLAMI

Presso gli uffici amministrativi dell'RSA è possibile de-

positare comunicazioni degli ospiti o dei familiari riguardanti consigli o reclami in merito al funzionamento del reparto di RSA. La Direzione s'impegna a dare riscontro alle comunicazioni ricevute entro i 15 giorni lavorativi successivi al ricevimento. Inoltre viene consegnato all'ospite un questionario di gradimento dei servizi di ricovero in RSA. e in RP. (questionari in allegato)

GESTIONE DATI

La Struttura conserva e utilizza i dati relativi agli ospiti nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati sensibili (L.675/96). Per la privacy la struttura fa riferimento al Regolamento UE 679/2016 recepito del D.Lgs 101 del 10/09/2018.

PROCEDURE PER LE SEGNALAZIONI DI ILLECITI

È attivo un servizio che consente ai suoi dipendenti di poter inoltrare all'Organismo di Vigilanza (OdV) istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001, segnalazioni di violazioni a norme interne o illeciti dei quali si possa essere venuti a conoscenza nell'ambito dell'attività lavorativa o professionale svolta quotidianamente. In caso di segnalazioni, l'identità del segnalante sarà mantenuta riservata e sarà custodita direttamente dall'Organismo di Vigilanza che non potrà rivelarla a nessuno, salvi casi specifici espressamente previsti dalla Legge. La segnalazione di un comportamento irregolare avviene attraverso la segnalazione alla persona nominata.



TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

Il centro garantisce, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, dei pazienti, e dei visitatori attraverso l'elaborazione di un documento di valutazione dei rischi.

TUTELA DELL'AMBIENTE

Il centro riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

TUTELA DELLA PRIVACY

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione del Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito, "GDPR") e del D.lgs. n. 196/2003 ("Codice privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018, (complessivamente, "Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati") non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per il medesimo motivo per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

PRIVACY

In adempimento alla Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati, all'ingresso in Struttura viene data visione all'Interessato dell'Informativa per gli utenti dei servizi sanitari e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016. L' informativa per gli utenti dei servizi sanitari inerente il trattamento dei dati personali (laddove per

trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, comunicazione, diffusione, cancellazione ecc.) è ordinariamente fornita all'Interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di: emergenza sanitaria o di igiene pubblica; impossibilità fisica; incapacità di agire; incapacità di intendere o di volere; prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia; rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il centro nella persona del Direttore Generale. Il centro ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, anche detto Data Protection Officer ("DPO"), che può essere contattato ai recapiti indicati nell'Informativa per gli Utenti dei servizi sanitari.

Umanizzazione significa porre al centro la persona umana; al centro dei percorsi sanitari e socio-assistenziali in una visione olistica, ovvero considerare la totalità inscindibile delle componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale.

L'incontro con il paziente richiede una preparazione professionale ma al contempo umana e umanizzante del percorso terapeutico. A tal proposito la letteratura evidenzia come ci si debba muovere su due assi, da un lato una buona assistenza medico infermieristica e dall'altra si debba sviluppare e stimolare una relazione con il paziente. Non si può prescindere dalla persona malata, dal rapporto tra persone, dalla dignità delle cure se parliamo di Umanizzazione.

Per proseguire nel percorso di umanizzazione delle cure, bisogna svolgere una compiuta analisi dei reali bisogni delle persone, dei contesti, delle relazioni tra persone e ambienti, dei processi cognitivi ed emotivi individuali e di gruppo, in modo da individuare i bisogni latenti e di contestualizzare le richieste esplicite.

A tal proposito la RSA di Fontecchio nell'ambito del Percorso di umanizzazione dell'assistenza:

- prende in carico il cittadino utente nel percorso di cura;
- Favorisce la relazione tra professionisti sanitari e pazienti e familiari;
- presta attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini utenti;
- assicura la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni nonché la partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi organizzativi;
- valuta il grado di soddisfazione dei cittadini utenti e ne trae spunti per il continuo miglioramento;
- prevede un colloquio medico/paziente che consideri oltre agli aspetti strettamente legati alla patologia anche i sentimenti del paziente, il senso di estraneità e il disagio successivo al ricovero, le sue idee, le sue interpretazioni e aspettative;

- garantisce la presenza di uno psicologo come supporto per il paziente e i familiari;
- assicura la presenza di un interprete in caso di cittadini stranieri;
- permette al paziente di poter scegliere la tipologia di menù in base alle proprie esigenze etico-religiose.

UMANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

La Direttiva dell'Unione Europea 97/17 "Il sistema-qualità nell'assistenza sanitaria europea" indica la comunicazione efficace come "la chiave per attuare con successo i cambiamenti", a condizione che il paziente sia al centro del processo comunicativo e che le informazioni siano date in maniera semplice e chiara in modo che siano comprese da tutti. La clinica comunica attraverso diversi canali: dai più classici come brochure e depliant informativi e anche attraverso i canali digitali come il sito web e i differenti social network.

Il [sito web](#) rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo della RSA;
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie;
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami.

Umanizzazione attraverso i social network

Utilizzando i social network consente alle persone di esprimere opinioni e chiedere informazioni utilizzando i loro mobile e mezzi di comunicazione già interiorizzati dalla maggior parte delle persone. Attraverso i social network informa le persone sugli open day (visite gratuite) a cui possono partecipare, e offre consigli per preservare la buona qualità di vita e un buon stato di salute redatti dai nostri medici.



Info RSA di Fontecchio in sintesi

I SERVIZI OFFERTI IN SINTESI

- assistenza medica ed infermieristica
- assistenza socio-sanitaria e tutelare (h 24)
- riabilitazione psico-fisica (lun/ven dalle 08:00-12:30 / 14:30-17:30)
- servizio animazione
- servizi generali (mensa, guardaroba e lavanderia, sanificazione degli ambienti e manutenzione)
- servizi amministrativi (lun/ven dalle 08:00-14:00 / 14:00-18:00)
- servizi complementari (parrucchiere e barbiere, servizio telefonico e radiotelevisivo)
- assistenza religiosa
- volontariato

ORGANISMI DIREGENZIALI ED ISTITUZIONALI

Direttore Sanitario

Dott. Eleuterio D'AMBROSIO

Iscritto all'Ordine dei Medici di Frosinone n. 1342



ASSOCIAZIONE OPERA SANTA MARIA DELLA PACE

RSA Fontecchio

RSA - Associazione Opera Santa Maria della Pace

Contrada Madonna delle Grazie, 1 - Fontecchio (Aq)

Per info sui ricoveri e permanenza

Tel. + 39 0862.028011

www.clinicacelano.it

