



**Residenza Sanitaria Assistenziale**  
*“Mons. Prof. Antonino Messina”*

# **Contratto di Ospitalità**



## **Art. 1 - Tipologia**

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Mons. Prof. Antonino Messina", in seguito denominata RSA è una struttura residenziale socio-sanitaria finalizzata a fornire assistenza ad anziani non autosufficienti non più curabili a domicilio.

Autorizzata al funzionamento con deliberazione della giunta regionale Dipartimento Sanità n° 426 del 22 gennaio 2003 è stata accreditata provvisoriamente il 1 Agosto 2003 prot. N. 546 e iscritta nel registro dei decreti dirigenti Reg. Cal. N. 11315 del 5 Agosto 2003, successivamente è stata accreditata definitivamente ex legge n° 296/2006 art. 1, comma 796, lettera T il 3 febbraio 2010 prot. 34 è iscritta nel registro dei decreti dei dirigenti Reg. Cal. N. 909 del 4 febbraio 2010. La struttura è contrattualizzata con l'Azienda Sanitaria Provinciale di Reggio Calabria dall'agosto 2004.

## **Art. 2 - Principi sull' erogazione del servizio**

L'attività della Residenza si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza: ogni ospite ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta;
- Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività e di imparzialità, indipendentemente dallo stato fisico, economico, sociale, culturale, religioso e di razza;
- Continuità: la struttura assicura la continuità e la regolarità delle cure rientranti nell' ambito delle proprie competenze;

- Partecipazione: la struttura garantisce all' Ospite ed alla sua famiglia la partecipazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami e suggerimenti. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;

- Diritto di scelta: la struttura garantisce il diritto all'autodeterminazione e di scelta da parte dell'Ospite o del Delegato in merito alle terapie proposte, all'assistenza di base, alle attività di animazione, alle attività alberghiere. Tale diritto è esercitabile sino a quando ciò non diventa una limitazione per la libertà degli altri ospiti;

- Efficacia ed efficienza: il servizio è organizzato in modo da impiegare nel modo più conveniente le risorse disponibili, allo scopo di raggiungere la massima soddisfazione degli Ospiti, delle loro famiglie e la valorizzazione professionale degli operatori, adottando anche criteri di flessibilità ed innovazione;

- Riservatezza: la struttura garantisce all' Ospite la riservatezza rispetto alle informazioni sulla sua persona. Tutto il personale operante all' interno della casa è tenuto al rispetto del segreto professionale.

- Umanizzazione E Personalizzazione

Nell'erogazione del servizio e elaborazione del piano di assistenza l'unico punto di riferimento è la specificità di ogni singolo Paziente\ Cliente per personalizzare al massimo l'intervento di cura e assistenza .Il rispetto della Dignità della persona ,la cortesia , la disponibilità, la cura degli ambienti sono fattori qualificanti e irrinunciabili per realizzare e fare percepire la qualità del servizio

- **RISCHIO CLINICO**

Nell'erogazione del servizio la struttura adotta i protocolli previsti dal MINISTERO DELLA SALUTE in relazione al rischio clinico quali per esempio PREVENZIONE DELLE CADUTE, SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI, VIOLENZA SUL PAZIENTE, ATTI DI VIOLENZA A DANNO DI OPERATORE e ogni altro evento avverso che causa MORTE O DANNO AL PAZIENTE, ecc. Il referente per la gestione del rischio clinico è il direttore sanitario.

- **TUTELA DEI DATI PERSONALI**

- La struttura al fine di garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza della persona in applicazione dei diritti fondamentali ha implementato il sistema PRIVACY secondo quanto prescritto dalle normative vigenti

**Art. 3 - Missione, visione e politica per la qualità**

***“La mission della RSA “Mons. Prof. Antonino Messina” è quella di migliorare la qualità di vita dell’anziano fragile attraverso un percorso finalizzato al raggiungimento di un sempre maggiore benessere fisico, psichico e sociale”***

Gli strumenti adottati per l’analisi dei risultati ottenuti, rispetto alla mission della struttura, sono quelli previsti dal sistema di qualità interno. A tal fine la RSA ha adottato protocolli e procedure operative attraverso la cui implementazione promuove la comunicazione interna, l’ integrazione socio-sanitaria, la progettualità personalizzata, la pianificazione degli interventi e la verifica di efficacia ed efficienza.

**SODDISFAZIONE**

La partecipazione dei cittadini utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione che consente di esprimere il

livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti, anche per ciò che attiene la facile consultazione della carta dei servizi

Il questionario viene consegnato al cliente durante la permanenza in Residenza. I questionari sono collocati in spazi fruibili nella Residenza.

I risultati dell'analisi inerenti la soddisfazione del cliente annualmente sono comunicati tramite affissione in bacheca e notifica al personale

### **RECLAMI**

L'ospite e/o familiare attraverso il modulo Segnalazione/Suggerimenti/Reclami o con l'uso di carta semplice, possono trasmettere eventuale lamentale direttamente all'azienda. I reclami possono essere trasmessi con posta, fax o consegna all'assistente sociale. L'ospite o familiare ha la possibilità di verificare il percorso del reclamo mettendosi in contatto con l'assistente sociale o con il responsabile della qualità. Entro dieci giorni l'assistente sociale o il responsabile della qualità risponderà con lo stesso mezzo utilizzato dal cliente.

### **Art. 4 - Finalità**

La RSA garantisce agli ospiti assistenza sanitaria e sociale, per mantenere il più possibile attive le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali e per limitare ulteriori perdite di autonomia.

Si impegna, a mantenere attivi tutti i rapporti in essere al momento del ricovero dell'ospite, siano essi riferiti a familiari, parenti, amici, favorendo momenti di incontro e di

relazione, che la stessa ritiene fondamentali per il miglior inserimento dell'ospite.

La RSA si opererà costantemente per il raggiungimento delle finalità di cui sopra, organizzando i propri interventi e i propri servizi non su prestazioni stabilite, ma su obiettivi personalizzati per cercare di soddisfare nel miglior modo possibile le necessità dell'ospite. Tale metodo di lavoro deriva dalla consapevolezza che l'ospite non è solo portatore di bisogni, ma portatore di risorse e motivazioni a vivere.

#### **Art. 5 - Servizi**

Agli Ospiti, conformemente a quanto previsto dalla normativa regionale e nazionale, vengono offerti i seguenti servizi:

L'assistenza medica

Tutti gli ospiti si avvalgono delle prestazioni sanitarie e specialistiche erogate secondo quanto previsto dalle normative vigenti, nonché di quelle ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Nazionale.

La struttura è dotata di un medico responsabile con funzioni di direttore sanitario, il medico responsabile seguirà la situazione clinica del paziente avvalendosi anche di ulteriori professionalità mediche (geriatra, neurologo, diabetologo, ecc.). L'ospite è tenuto ad indicare, prima dell'ingresso nella RSA, il nominativo del medico di base convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale delle cui prestazioni intende avvalersi.

Nella stessa occasione può indicare il nominativo di un ulteriore sanitario di fiducia.

Nel momento dell'ingresso l'equipe socio-sanitaria, diretta dal medico responsabile, elaborerà un PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) integrato, che verrà illustrato all'ospite e al caregiver e nello stesso momento verrà assegnato un operatore socio sanitario/**tutor** per seguire e valorizzare l'adattabilità del paziente.

In caso di affezione che richieda appropriata assistenza o cure mediche intensive e specialistiche, ad insindacabile giudizio del medico responsabile interno, l'Ospite è avviato nel luogo di cura appropriato o al pronto Soccorso competente per il territorio in caso di urgenza. Durante il ricovero presso altro presidio la RSA informerà i familiari o chi di competenza e non erogherà alcuna assistenza. Pertanto fuori dalla Residenza Sanitaria sarà di competenza del caregiver programmare ogni intervento di assistenza per il suo caro.

L'assistenza infermieristica

Durante il soggiorno l'Ospite godrà di un' adeguata assistenza infermieristica (H24).

Il personale infermieristico assicura, attraverso la pianificazione dell' assistenza personalizzata, le seguenti funzioni:

- !Somministrazione dei farmacoterapia
- !Tenuta dei farmaci ed ausili medico chirurgici
- !Collaborazione con il personale di assistenza di base e di riabilitazione.

L'assistenza alla persona

L'anziano godrà di assistenza alla persona erogata da personale qualificato OSS ( h24) che assicura:

- Aiuto in tutte le attività di igiene della persona
- Riordino dei letti
- Cambiodellabiancheriadegliospiti
- Interventi per il mantenimento delle autonomie degli ospiti
- Partecipazionealleattivitàdianimazioneesocializzazione

### Servizio riabilitativo

E' missione del servizio riabilitativo della RSA il mantenimento o il recupero delle capacità motorie, cognitive e di orientamento dell'utente, che si realizza mediante:

⇒L'individuazioneel'attuazionedegliinterventiriabilitativiappropriatiinriferimentoalle diagnosi effettuate dal medico;

⇒L'elaborazione di programmi multidisciplinari di riabilitazione individualiecollettivi;

⇒-Lo svolgimento di attività di supporto, consulenza e formazione del personale addetto all'assistenza al fine di garantire continuità al recupero ed al mantenimento delle capacità motorie degli utenti;

⇒La collaborazione nell'attività di individuazione e fornitura di presidi, attrezzature, ortesi e protesi necessari alla riabilitazione degli utenti;

⇒La responsabilità nel garantire la corretta e costante applicazione delle procedure di mobilizzazione e corretto posizionamento degli utenti.

### L'attività di animazione

L'animazione riveste un ruolo centrale nella Residenza. I presupposti ispiratori di fondo qualificanti di umanizzazione



dell'assistenza, fanno riferimento all'animazione come componente indispensabile ed irrinunciabile del "lavoro di cura" perché unica in grado di proporre una "pratica del tempo" che non sia solamente attesa del compimento del proprio destino, ma continuità e senso del vivere.

Per fare questo, il servizio di animazione opera con impegno, affettività e soprattutto progettualità, unica strada possibile per vincere la sfida della qualità dell'assistenza agli anziani.

Le attività di animazione comprendono attività di narrazione, ascolto, vicinanza fisica, sostegno per relazioni e, quindi, in sintesi, contribuiscono a preservare ed ampliare interessi, abilità e socialità.

Per alcune delle altre attività di animazione previste nelle carta dei servizi (musicoterapia, pet-therapy ecc.) la RSA utilizza e integra gli educatori professionali interni con professionisti esterni.

Nell'ambito del servizio di animazione, il lavoro degli educatori professionali, oltre allo svolgimento delle attività previste dal programma, consiste soprattutto nel mantenere e sviluppare rapporti quotidiani con gli ospiti, e a favorire la socializzazione tra di loro facilitando gli incontri con i familiari.

L'attività sociale

L'attività sociale è assicurata dall' Assistente sociale la quale cura rapporti di collegamento con le strutture esterne e l'ambiente socio-familiare di appartenenza dell'ospite, il distretto sanitario , il medico di base, i medici specialisti. Cura il rapporto tra la struttura e l'ambiente socio-familiare.

L'assistenza psicologica

A disposizione degli utenti è presente anche un servizio di assistenza psicologica che prevede la consulenza da parte di tale figura professionale, sia attraverso una valutazione neuropsicologica, con la somministrazione di test specifici, sia attraverso l'utilizzo di colloqui di sostegno o percorsi di psicoterapia, sia attraverso la conduzione di incontri di gruppo.

#### Servizio di lavanderia capi personali

All'interno della struttura è garantito il servizio di lavanderia, per gli indumenti personali. Per gli indumenti personali il caregiver potrà scegliere se gestire personalmente il servizio o affidarlo alla struttura con un costo a carico dell'utente comunicato al momento dell'ingresso.

Rispetto a tale servizio si evidenzia:

- ⇒ La direzione della struttura si avvale della collaborazione di lavanderia esterna opportunamente selezionata;
- ⇒ La struttura non risponde per il danneggiamento di capi personali delicati e/o che non sopportano il lavaggio ad alte temperature.

#### Servizio di ristorazione

Si garantisce un trattamento di pensione completa che consiste, ad orari stabiliti dalla direzione, nella somministrazione di:

- ⇒ Prima colazione
- ⇒ Pranzo

⇒ Spuntino pomeridiano

⇒ Cena

⇒ Programma di idratazione

Il menu periodicamente viene rivisitato da consulenze nutrizionali.

Attività religiosa

E' garantita assistenza spirituale agli Ospiti nel rispetto delle proprie inclinazioni religiose.

Gli ospiti, accompagnati dagli educatori o dagli operatori, possono usufruire della cappella interna alla struttura per raccogliersi in preghiera e, data l'ubicazione della struttura, di fronte la Chiesa di S. Eufemia V.M., (metri 3) possono essere accompagnati per assistere alle funzioni nella Chiesa.

La giornata tipo dell'ospite

6,30 - 8,30	Alzata, igiene personale, bagno assistiti, vestizione
8,30 - 9,30	Colazione, somministrazione terapia
9,30 - 12,30	Riabilitazione, terapia occupazionale, animazione, idratazione
12,00 - 13,00	Pranzo e somministrazione terapia
13,30 - 15,30	Riposo



15,30 - 16,00	Alzata e merenda
16,00 - 18,00	Animazione, riabilitazione, terapia occupazionale, idratazione
18,00 - 20,00	Cena e somministrazione terapia
20,00 - 21,00	Rimessa a letto

#### **Art. 6 - Documentazione per l' ammissione**

La domanda per l'ammissione deve essere redatta secondo quanto richiesto dalla normativa regionale, per la quale l'ufficio relazioni con il pubblico della RSA darà informazioni fornendo opportuni modelli e illustrando l'iter burocratico da espletare per l'ammissione in graduatoria di assoluta competenza dell' ASP di Reggio Calabria.

#### **Art. 7 - Documentazione per il ricovero**

1. Autorizzazione al ricovero rilasciata dall' Asp
2. Un documento personale di riconoscimento munito di fotografia;
3. Codice fiscale;
4. Tessera sanitaria o altro documento equivalente;
5. Documento di esenzione ticket dalla spesa sanitaria se in possesso;

6. Certificato medico da cui risulti che non vi sono malattie infettive;

7. Cartelle cliniche relative ai precedenti ricoveri in strutture sanitarie ed ogni altra documentazione medica disponibile.

Detti documenti devono rimanere presso la RSA per tutta la durata del ricovero, e rimangono comunque sempre a disposizione dell' Ospite o del delegato.

Inoltre è cura delle famiglie lasciare tutti i recapiti per eventuale reperibilità.

I ricoveri verranno concordati con l'Azienda Sanitaria preferibilmente nella mattina dopo le ore 10:30 per consentire a tutti lo svolgimento delle proprie attività.

### ***Percorso dolce di accompagnamento in struttura***

La RSA in caso di ricoveri particolari mette a disposizione una risorsa per una visita domiciliare allo scopo di agevolare l'arrivo e l' inserimento dell' ospite in struttura.

### **Art. 8 - Accettazioni della vita comunitaria**

Prima dell' ingresso l' Ospite e il familiare o delegato è tenuto a prendere visione della struttura e dell' alloggio ed ad accettare formalmente le norme di vita comunitaria che la permanenza presso la RSA comporta.

Il presente regolamento verrà illustrato dall'assistente sociale e consegnato con firma del Patto di assistenza.

Al momento dell'ingresso, all'ospite viene assegnata una camera secondo il criterio della proposta e della scelta fra quelle disponibili. Qualora esigenze della vita comunitaria lo

richiedono, può essere disposto dalla direzione sanitaria il trasferimento in altra camera.

La famiglia e l'ospite in collaborazione con l'assistente sociale o del tutor, può personalizzare la propria camera con oggetti personali per renderla più accogliente.

### **Art. 9 - Retta Giornaliera**

L' Ospite o il delegato è tenuto al pagamento della retta giornaliera, pari all' importo indicato nel provvedimento di ricovero rilasciato dall'azienda sanitaria. La retta, che verrà aggiornata annualmente con effetto dal 1° gennaio, deve essere pagata anticipatamente entro il giorno 5 di ogni mese, tramite versamento in conto corrente bancario del quale l' Ufficio informazioni della RSA fornirà le coordinate. L'Amministrazione si impegna a rimborsare la parte di retta eventualmente non goduta per ricovero, per decesso o dimissioni anticipate secondo questi criteri:

la retta anticipata verrà divisa per i giorni del mese, il risultato moltiplicato per i giorni di permanenza.

Al momento del pagamento sarà rilasciata ricevuta e successivamente verrà fatta recapitare la fattura.

La retta comprende vitto, riscaldamento, lavanderia dei capi non personali e servizi generali e collettivi, come da normativa regionale.

### **Art. 10 - Spese accessorie o assistenza farmacologica**

Ogni altra eventuale prestazione richiesta, non compresa nella retta (ad esempio: medicinali non mutuati, ticket di analisi o visite da specialisti di fiducia ecc.), dovrà essere rimborsata. E' cura del parente provvedere a tutto ciò che occorre per il

vestiario e per gli affetti personali secondo le indicazioni fornite dall'assistente sociale.

### **Art. 11 - Orario di visita e rapporti con i familiari**

L'orario di visita è esposto in bacheca e va osservato per consentire serenità nell'espletamento delle attività interne. Durante le visite verrà garantita la privacy tramite appositi spazi da usufruire con i parenti o amici.

L'ospite gode della massima libertà. L'ospite può uscire previa comunicazione alla direzione ed al personale in servizio. Il parente o altro che accompagnerà l'ospite rilascerà copia del documento d'identità e firmerà apposito modello con il quale solleverà la struttura da ogni responsabilità. E' facoltà della Direzione decidere di non consentire l'uscita alle persone alle quali ciò può essere ritenuto dannoso.

Nel rispetto delle finalità dell' art 2, la famiglia può richiedere di pranzare o cenare con il familiare previa richiesta. La RSA mette inoltre a disposizione una pertinenza per eventuali soggiorni dei familiari.

Nel caso in cui si verifichi un peggioramento dello stato di salute dell' ospite, sia esso di carattere momentaneo che di sopravvenuta cronicità, il direttore sanitario informerà i familiari al fine di garantire una o più adeguata assistenza all'ospite, tenuto conto che la vicinanza del familiare ha un benefico effetto psicologico, oltre che fisico sull' anziano.

L' amministrazione della struttura allo scopo di dare piena e reale attuazione a quanto dichiarato nelle finalità, nella consapevolezza che la fine della vita è un momento carico di significati umani, si propone di mettere a disposizione gratuitamente una stanza per i familiari che intendono essere vicini al proprio caro nella fase terminale della malattia.

La richiesta deve essere fatta alla direzione della struttura.

In caso di decesso dell'ospite, i familiari dovranno mettere l'amministrazione nelle condizioni di poter assegnare gli affetti personali e quant'altro di proprietà del defunto, agli effettivi aventi diritto, mediante consegna di tutta la documentazione necessaria alla loro individuazione (atto sostitutivo di notorietà o altro documento idoneo)

Si fa presente che non è consentito asportare oggetti appartenuti al defunto prima che gli stessi vengano inventariati.

Gli indumenti e gli oggetti personali dell'ospite defunto devono essere ritirati dagli eredi o dai familiari entro 30 giorni dal decesso dello stesso.

### **Art. 12 - Orario di ricevimento**

Gli orari di ricevimento dell'amministrazione e dell'equipe socio-sanitaria sono esposti presso gli spazi informativi ma è possibile concordare eventuali appuntamenti.

### **Art. 13 - Revoca del ricovero, rinuncia e dimissioni**

La Direzione potrà chiedere la revoca del ricovero nel caso in cui l'Ospite non risultasse idoneo alla vita comunitaria o al posto letto occupato. La revoca può altresì essere richiesta dal medico responsabile nel momento in cui si verificano fatti e atti che evidenziano il venir meno del rapporto fiduciario tra prestazioni erogate e paziente, ma anche tra la struttura e il cliente.

L'ospite può sempre rinunciare al ricovero previa istanza scritta da depositare alla struttura la quale verrà trasmessa dal personale competente della struttura all' Asp di Reggio Calabria



La direzione sanitaria e l'assistente sociale sia in caso di revoca, rinuncia e dimissioni si coordineranno per le opportune scelte di valutazione con L'UNITÀ VALUTATIVA MULTIDIMENSIONALE DEL DISTRETTO SANITARIO di competenza che deciderà l'eventuale percorso assistenziale alternativo.

#### **Art. 14 - Corredo personale**

Ogni ospite porta nella Residenza esclusivamente indumenti personali, che verranno siglati. La struttura non risponde di eventuali furti, smarrimenti o danneggiamenti degli indumenti o degli oggetti personali dell'Ospite. L'ufficio relazioni con il pubblico nel momento dell'ingresso, consegnerà nota della quantità o reso di indumenti da portare e richiederà integrazioni da effettuare periodicamente, durante la permanenza, in base alle necessità. Sarà cura dei familiari, provvedere a quanto richiesto entro 15 gg dalla consegna, per consentire il decoro del proprio caro. In caso di mancata collaborazione della famiglia, la struttura provvederà ad acquistare quanto necessario ed addebiterà alla famiglia. Nel momento dell'accoglienza, il tutor verificherà la corrispondenza dei capi alla richiesta ricevuta, ricevuta che verrà rilasciata anche per le eventuali integrazioni.

#### **Art. 15 - Orari dei pasti e Menù**

L'orario dei pasti, ai quali si deve intervenire con la massima puntualità, è il seguente:

- colazione ore 08.00- 9.00
- pranzo ore 12.00 – 12.30
- cena ore 18.00 – 18.30

I pasti si servono di norma nei refettori, qualora l'Ospite non può recarsi, i pasti vengono serviti in camera a giudizio insindacabile della direzione.

L'ente fornisce il vitto predisposto secondo tabelle dietetiche quantitativamente e qualitativamente equilibrate e rispondenti alle esigenze dell'utenza, valutate dalla direzione sanitaria e dal medico responsabile.

Il Menu quotidiano comprende di regola: prima colazione (latte, caffelatte, the, biscotti o fette biscottate), pranzo (primo piatto asciutto o in brodo, secondo piatto a base di carne o pesce con contorno di verdure, frutta fresca, sciropata o cotta, pane, acqua); merenda (the, succhi di frutta e biscotti, yogurt, gelato ecc.); cena (primo piatto in brodo o caffelatte, secondo piatto a base di carne o pesce con contorno di verdure, o verdure, affettati, formaggi, frutta fresca, sciropata o cotta, pane, acqua minerale. È altresì servita alle ore 15.30 la merenda.

#### **Art. 16 – Reclami ed elogi**

Eventuali reclami o elogi, secondo il sistema di qualità adottato dalla direzione, possono essere presentati verbalmente o per iscritto alla Direzione della RSA, i modelli sono reperibili presso l'ufficio relazioni con il pubblico. Il reclamo sarà preso in carico per la valutazione.

#### **Art. 17 - Deposito di denaro e oggetti di valore**

L'Ospite può richiedere il deposito di somma di denaro o di oggetti di valore presso la direzione che ne rilascia ricevuta e che provvederà a custodire in cassaforte. Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'Ospite

presso di sè, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità.

#### **Art. 18- Mance**

Il servizio reso dal nostro personale nel migliore dei modi possibili è compensato da corrispettivo pattuito contrattualmente e pertanto non vi è alcuna necessità di erogare mance o riconoscimenti economici al singolo operatore. Chi volesse dimostrare il suo apprezzamento particolare potrà trovare presso la reception un registro per i ringraziamenti e gli elogi.

#### **Art. 19 - Divieti**

È assolutamente vietato introdurre bevande alcoliche, sigarette, medicinali e cibi cotti.

#### **Art. 20- Inosservanza delle norme**

L'inosservanza delle norme del presente regolamento comporta la dimissione immediata dell'Ospite.

## **GUIDA PER VISITARE LA RESIDENZA**

### PIANO "0"

Sala da pranzo

Soggiorno

Sala ricreativa "IL CHIOSCO DEL SORRISO" (Giardino  
d'inverno)

Palestra

Angolo Beauty

Ambulatorio medico

Sala Psico sociale

Spazi riservati per le visite

### -PIANO 1

Sala d'attesa

Angolo Bar

Uffici Amministrativi

Giardino

Cappella "Madonna del Rosario"

Angolo Informazioni

### -PIANO 2

Appartamento dei Geranei

### -PIANO 3

Appartamento dei Girasoli

Bagno Snoezelen

### -PIANO 4

Terrazze attrezzate

## PATTO DI ASSISTENZA

Sottoscritto/

a .....

Nato/

a.....a.....  
.....Prov. ....

Residente in .....

Via .....n°.....

CAP..... Prov..... Recapito

Telefonico.....

Affetto/a

da .....

### **CHIEDE**

Di essere ospitato/a presso codesta struttura alle condizioni indicate nel contratto di ospitalità del quale

dichiara di aver ricevuto copia e preso visione.

Esprime liberamente il consenso al trattamento dei dati personali secondo le modalità e per le finalità

di cui alla legge n.675/96.

Sant'Eufemia  
d'Aspromonte.....

Firma.....

Sottoscritto/  
a.....

Nato/  
a..... Prov. ....  
..... a.....

Residente Via .....  
in ..... n°.....

CAP..... Prov.....  
..... Recapito Telefonico.....

in qualità  
di.....

**CHIEDE**

Che il/la sig /  
sig.ra.....

Nato/  
a..... Prov. ....  
..... a.....

Residente Via .....  
in ..... n°.....

CAP..... Prov.....  
..... Recapito Telefonico.....

Affetto  
da.....

Venga ospitato/a presso codesta struttura alle condizioni indicate nel contratto di ospitalità del quale dichiara di aver ricevuto copia e preso visione.

Esprime liberamente il consenso al trattamento dei dati personali secondo le modalità e per le finalità di cui alla legge n.675/96.

S a n t ' E u f e m i a  
d'Aspromonte.....Firma.....  
.....

L’RSA Mons. Prof. A. Messina sta conducendo un indagine periodica per valutare la soddisfazione dei servizi offerti. La Sua preziosa opinione potrà aiutarci a migliorare il servizio erogato. La preghiamo, pertanto, di esprimere il Suo parere segnando con una “X” la risposta che ritiene più opportuna. Potrà restituire il questionario depositandolo negli appositi “raccoltori” predisposti in struttura.

### INFORMAZIONI GENERALI

Sesso dell’ospite	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	
Età in anni compiuti	____/____/_____		
Titolo di studio	<input type="checkbox"/> nessuno	<input type="checkbox"/> elementari	
	<input type="checkbox"/> medie inf.	<input type="checkbox"/> medie sup.	
	<input type="checkbox"/> laurea		
Provenienza prima del ricovero in struttura	<input type="checkbox"/> domicilio	<input type="checkbox"/> ospedale	
	<input type="checkbox"/> altra struttura		
Lavoro svolto (prevalentemente)	<input type="checkbox"/> nessuno	<input type="checkbox"/> casalinga	
	<input type="checkbox"/> impiegato	<input type="checkbox"/> operaio	
	<input type="checkbox"/> professionista	<input type="checkbox"/> altro	
Durata del ricovero	Frequenza delle visite dei parenti		
<input type="checkbox"/> meno di un mese	<input type="checkbox"/> da più di un anno	<input type="checkbox"/> ogni giorno	<input type="checkbox"/> più volte al mese
<input type="checkbox"/> da uno a sei mesi	<input type="checkbox"/> da più di 5 anni	<input type="checkbox"/> più volte a	<input type="checkbox"/> una volta al mese
<input type="checkbox"/> da sei mesi a un anno	<input type="checkbox"/> da più di 10 anni	<input type="checkbox"/> una volta a	<input type="checkbox"/> raramente

### LA STRUTTURA

	OTTIMO	BUONO	ACCETTABILE	SCADENTE	NON
Raggiungibilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Percorsi e spazi interni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arredi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi igienici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### ACCOGLIENZA

Prima dell’accoglienza ha potuto visitare la struttura?  NO  SI

In caso di risposta negativa La preghiamo di specificare il motivo:

---

Al momento del ricovero è stato informato sull’organizzazione interna della struttura (orario visite mediche, pasti, visite parenti)?  NO  SI

Al momento del ricovero Le è stato indicato l’operatore a cui rivolgersi in caso di necessità?  NO  SI

Il rispetto alla riservatezza personale è adeguato (comunicazioni, informazioni riservate, svolgimento manovre assistenziali delicate ...)?  NO  SI

### OSPITALITA' E COMFORT

	OTTIMO	BUONO	ACCETTABILE	SCADENTE	NON
Gradevolezza degli spazi personali (letto, armadio, comodino...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presenza di spazi collettivi di socializzazione (sale comuni, sala pranzo, TV, giardino ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperatura e ventilazione degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia e igiene degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi (lavanderia/parrucchiere)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio assistenza spirituale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di accedere agli spazi (uso ascensori, scivoli, corrimani)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pasti (qualità, quantità, varietà, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### QUALITA' DELL'ASSISTENZA

	OTTIMO	BUONO	ACCETTABILE	SCADENTE	NON
Tempestività interventi di assistenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità e frequenza cure igieniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesìa e capacità di ascolto del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta l'approccio all'utente delle seguenti figure professionali?					
Medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infermieri Professionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Educatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OSS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fisioterapisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Come giudicate le attività ed i progetti che si svolgono in struttura?

**DIREZIONE**

	<b>OTTIMO</b>	<b>BUONO</b>	<b>ACCETTABILE</b>	<b>SCADENTE</b>	<b>NON</b>
Impressioni generali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risoluzione eventuali problemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**OSSERVAZIONI**

---

---

---

**COMPILATORE**

- ospite autonomo                       ospite con aiuto di familiare  
 ospite con aiuto di un operatore    familiare

Sant'Eufemia D'Aspromonte Li \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## INDICE

### **Pag. 1**

- Art. 1 - Tipologia
- Art. 2 - Principi sull'erogazione del servizio

### **Pag. 2**

- Art. 3 - Mission e politica per la qualità
- Art. 4 - Finalità

### **Pag. 3**

- Art. 5 - Servizi Assistenza medica; Assistenza infermieristica;

### **Pag. 4**

Assistenza alle persone;  
Servizio riabilitativo;

### **Pag. 5**

Attività di animazione;  
Attività sociale;  
Assistenza psicologica;  
Servizio di lavanderia capi personali;

### **Pag. 6**

Servizi di ristorazione;  
Attività religiosa;

### **Pag. 7**

Giornata tipo dell'ospite  
- Art. 6 - Documentazione per l'ammissione

### **Pag. 8**

- Art. 7 - Documentazione per il ricovero
- Art. 8 - Accettazioni della vita comunitaria
- Art. 9 - Retta giornaliera

### **Pag. 9**

Art. 10 - Spese accessorie o assistenza farmacologica  
- Art. 11 - Orario di visita e rapporti con i familiari

### **Pag. 10**

- Art. 12 - Orario di ricevimento
- Art. 13 - Revoca del ricovero, dimissioni

**Pag. 11**

- Art. 14 - Corredo personale
- Art. 15 - Orario dei pasti e menù

**Pag. 12**

- Art. 16 - Reclami
- Art. 17 - Deposito di denaro e oggetti di valore
- Art. 18 - Mance
- Art. 19 - Divieti

**Pag. 13**

- Art. 21 - Inosservanza delle norme

**Pag. 14**

Guida per visitare la residenza

**Pag. 15**

Patto di assistenza

**Pag. 22**

Questionario