



# IGEA

## Carta dei Servizi e dei Diritti dell'Utente ANNO 2022

### LETTERA DI PRESENTAZIONE

*Gentili Ospiti, Egregi Signori Familiari, Gentili Lettori*

*il documento che state per leggere è l'edizione 2022 della "Carta dei Servizi" della RSA IGEA, proprietà della IGEA Casa di Cura S.r.l. di Via Valdirivo, 29 Trieste.*

*Da sempre, lo scopo del nostro lavoro (la cosiddetta "Mission aziendale") è soddisfare i bisogni dei nostri ospiti e delle loro famiglie, garantire servizi personalizzati di elevata qualità, particolarmente importanti quando riguardano persone molto anziane e molto fragili.*

*Con questi obiettivi IGEA è stata tra le prime Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) della Regione Friuli Venezia Giulia ad ottenere l'accreditamento istituzionale da parte della Regione, che certifica il rispetto dei requisiti pubblici di qualità, stabiliti dall'Istituzione Pubblica per la tutela dei cittadini. Per IGEA, l'accreditamento fa seguito alla certificazione della qualità UNI EN ISO 9001, acquisita già nel 1995 e da allora sempre mantenuta. Pertanto, l'impegno al miglioramento continuo della qualità costituisce una caratteristica fondamentale del nostro lavoro, finalizzato in primo luogo a garantire il miglior benessere dei nostri Ospiti. Questo costituisce da sempre la responsabilità caratterizzante della nostra Residenza.*

*A seguito dell'accreditamento regionale, IGEA ha stipulato un accordo con la locale Azienda Sanitaria (ASUGI), con cui essa affida ad IGEA il compito di offrire prestazioni sanitarie residenziali su propria committenza, e quindi del Servizio Sanitario Regionale, nei tre diversi livelli assistenziali previsti dalla Regione, programmati per rispondere alle diverse esigenze degli ospiti: livello base, livello medio, livello riabilitativo.*

*I principi su cui si fonda questa "Carta dei Servizi" sono la trasparenza e la certezza del servizio. Oltre ad essere una "guida ai servizi", pone l'accento sui diritti degli Ospiti, esplicita i nostri impegni per gli standard di qualità, esprime l'impegno non solo formale che IGEA assume verso i destinatari.*

*Questo documento intende offrire uno strumento di orientamento e favorire utenti e familiari nel servirsi di una struttura in grado di rispondere, confidiamo in modo convincente, alle loro esigenze ed aspettative. Vi abbiamo incluso le informazioni utili per conoscere l'organizzazione e la composizione del personale impiegato, le modalità per esprimere un reclamo o presentare un suggerimento, tutti elementi che permettono ai nostri ospiti di avere un rapporto chiaro con la nostra Residenza.*

*E' nostra precisa volontà garantire ai nostri ospiti, anche se non più auto sufficienti, di essere coinvolti nella partecipazione attiva della propria salute, grazie alla conoscenza di quanto proposto dai servizi della Residenza.*

*Con questo spirito, La invitiamo ad offrirci i Suoi suggerimenti ed a presentare eventuali segnalazioni, che ascolteremo con attenzione ed interesse, per un miglioramento continuo della qualità del nostro lavoro.*

*Restiamo a Sua disposizione per ogni approfondimento.*

*IGEA Casa di Cura S.r.l.*

*L'Amministratore Unico: Claudio Gordini*

*Il Direttore Responsabile  
Maurizio Giudici*

*Il Direttore Sanitario  
Paolo Da Col*

*Il Consulente di Direzione  
Fabio Staderini (già Direttore IGEA)*

*Trieste, gennaio 2022*

*Testo - Revisione n° 12*

### **Che cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi, divenuta obbligatoria per tutti gli Enti erogatori di servizi pubblici in base alla legge n.273 del 11 luglio 1995, è uno strumento per tutelare le posizioni soggettive degli utenti.

La Carta consente a tutti gli interessati una visione chiara e sintetica dei servizi che la RSA IGEA si impegna ad erogare e delle motivazioni che ne stanno alla base.

La Carta si rivolge pertanto a tutti gli ospiti-pazienti, riconoscendo a ciascuno di essi ed ai familiari un ruolo di partecipazione e di titolari di diritti.

## Sommario

LETTERA DI PRESENTAZIONE	1
GRUPPO DI LAVORO PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	1
VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA RSA IGEA	4
POLITICA DELLA QUALITÀ	6
ACCREDITAMENTO REGIONALE E	7
ACCORDO CONTRATTUALE CON L'AZIENDA SANITARIA DI TRIESTE	7
La certificazione ISO 9001:2015 e l'accREDITamento istituzionale.	8
Attuazione e diffusione della Politica per la Qualità	9
INFORMAZIONI SPECIFICHE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI	11
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	11
PROCEDURA DI AMMISSIONE, DEGENZA E VALUTAZIONE	11
Come si viene ricoverati in RSA	12
Chi decide il ricovero e la dimissione	12
Come avviene l'inserimento in RSA	13
PRESTAZIONI EROGATE E MODALITÀ DI EROGAZIONE	14
ALTRI SERVIZI ESSENZIALI	14
IL PERSONALE DELLA RESIDENZA	15
PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI.	16
La possibile presenza del Volontariato	16
Reclami e suggerimenti	16
I COSTI PER L'OSPITE	17
DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	18
ALLEGATI	20
MODULO DI RICHIESTA DEL MEDICO CURANTE PER IL RICOVERO IN RSA	21
PATTO DI AMMISSIONE IN RSA	22
MODULO PER I RECLAMI SEGNALAZIONI SUGGERIMENTI ELOGI	25
FOGLI INFORMATIVI PER L'OSPITE	26
NOTA FINALE	28

Amministratore Unico	Claudio Gordini
Direttore Responsabile della Struttura	Maurizio Giudici
Direttore Sanitario	Paolo Da Col
Coordinatore Infermieristico	Sabrina Zaccaria
Coordinatore dei fisioterapisti	Mauro Ferrante
Referente Servizi Amministrativi	Olja Masovic
R.S.P.P.	Maurizio Santese
Responsabile Gestione Qualità	Francesca Santese
Consulente di Direzione	Fabio Staderini

### VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è valida per l'anno corrente, 2022, e fino alla pubblicazione della prossima edizione.

E' suscettibile di essere revisionata ed aggiornata per adeguarla a specifiche disposizioni legate alla attuale fase pandemica, ovvero ad innovazioni apportate nei servizi per il miglioramento degli standard di qualità della Residenza, ovvero all'esistenza di variazioni nelle norme e regolamenti di riferimento del settore, ovvero a modifiche nell'assetto del personale di servizio.

### **Info**

RSA IGEA

Via Valdirivo 29

34122 TRIESTE

TEL. 040 630.100 – 631.055

FAX 040 660.775

mail: [info@rsaigea.it](mailto:info@rsaigea.it)

Sito web (in progress) [www.rsaigea.it](http://www.rsaigea.it)

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Nel cuore di Trieste, in un stabile storico del Borgo Teresiano sito in via Valdirivo n.29, ha sede la RSA IGEA, nata nel 1927 come Casa di Cura **IGEA**. Avviata come clinica privata, è poi evoluta in struttura residenziale per le cure intermedie e rimane tuttora un punto di riferimento per la cittadinanza triestina.

Alla fine del 1995, durante i processi di riforma dei Servizi Sanitari Pubblici Regionali (con transizione dalle ex USL alle Aziende Sanitarie), e su indicazione specifica dell'Assessorato regionale, l'Azienda Sanitaria Triestina (all'epoca denominata ASS N.1) guidò la sua trasformazione in Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), nell'ambito di un più vasto progetto di tutela dell'anziano a Trieste e di realizzazione di forti servizi a baricentro territoriale-distrettuale. Obiettivo di tale progetto fu creare una nuova e più forte rete di assistenza a favore delle persone anziane, collocata al di fuori dell'ospedale, in grado di dedicare particolare attenzione alle attività di riabilitazione-riattivazione primariamente delle persone anziane, ma anche adulte, quando presentano gradi diversi di perdita dell'autonomia ed autosufficienza, per cui sono appropriati interventi di recupero e sostegno in ambiente protetto specializzato.

Da allora, l'attività residenziale in IGEA è proseguita ininterrottamente nel corso degli anni, consentendoci di accumulare esperienze ed occasioni di migliorare l'organizzazione ed i percorsi assistenziali di qualità.

La R.S.A. IGEA si avvale attualmente della collaborazione di personale qualificato sanitario: Medici, Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Fisioterapisti, nonché di valido personale amministrativo e tecnico.

Le cure e l'assistenza all'Ospite sono offerte in base a programmi personalizzati concordati con l'Unità di Valutazione del Distretto (UVD) di residenza dell'Ospite, l'ospite ed i familiari (per quanto possibile), il nostro personale ed il medico di famiglia o di fiducia della persona. Grande attenzione viene prestata ad ogni ammissione e dimissione a garantire che le esigenze della persona siano rispettate.

All'Ospite sono offerte prestazioni mediche, riabilitative, infermieristiche e di supporto generale. In particolare, si effettuano controlli della stabilità del quadro clinico (monitoraggio dei parametri vitali e delle condizioni cliniche generali), interventi di nursing semplici ed avanzati, medicazioni semplici o complesse, prelievi ematochimici, ossigenoterapia, emotrasfusioni, dialisi peritoneale, terapia nutrizionale integrativa, aerosolterapia, mobilizzazione, e quanto indicato per la riattivazione psico-motoria, il mantenimento o recupero dell'autonomia e/o la prevenzione del suo deterioramento. Vengono inoltre curati gli aspetti dello stato psico-emotivo, l'igiene del corpo, l'educazione sanitaria e l'alimentazione, in modo personalizzato alle necessità individuali.

Le attività si articolano su cinque piani, di cui quattro per le degenze (ciascuno con circa 20 posti letto). Al piano terra sono collocati gli Uffici di accettazione ed amministrativi, al primo piano gli uffici di Direzione, le palestre ed un soggiorno. La cucina è posta al terzo piano.

In totale IGEA dispone di ottantaquattro posti letto accreditati, distribuiti in trentadue stanze, di cui 15 doppie, 14 triple, 3 quaduple. Gli accoglimenti avvengono secondo disponibilità contingente, cercando di offrire gradevole accoglienza e permanenza.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA RSA IGEA

---

L'Amministrazione e la Dirigenza della IGEA Casa di Cura S.r.l.

La gestione e la proprietà della RSA IGEA è in capo alla Società "IGEA Casa di Cura S.r.l.", Società a Responsabilità Limitata.

La Sede è a Trieste in via Valdirivo, 29.

L'Amministratore Unico è il Rag. Claudio Gordini.

### Il Direttore Generale

E' suo compito assicurare lo svolgimento corretto delle attività, integrando la molteplicità delle funzioni e delle professionalità, attuare i progetti e gli obiettivi aziendali, rispettare i vincoli normativi e gli accordi contrattuali e, soprattutto, assicurare il buon esito del ricovero.

### La Direzione Sanitaria

Fanno riferimento alla Direzione Sanitaria i coordinamenti dei servizi dell'area sanitaria (parte medico-infermieristica, assistenziale e fisioterapica).

### Gli Uffici Amministrativi

L'Azienda può contare su addetti esperti per le funzioni amministrative e tecnico-gestionali, nonché di reception.

## **I SERVIZI DI CURA ALLA PERSONA**

In IGEA operano:

- medici con specializzazione o lunga esperienza di attività in RSA
- infermieri ed operatori sociosanitari (OSS), guidati da un infermiere coordinatore
- fisioterapisti, di cui uno con funzione di coordinatore.

In ogni piano è presente un'équipe multiprofessionale (medici, infermieri, operatori socio-sanitari, fisioterapisti) che porta la responsabilità di operare con l'obiettivo del miglioramento del benessere della persona, realizzando i progetti personalizzati (PAI).

L'assistenza sanitaria è garantita per 24 ore al giorno ed è sorretta dal personale di preparazione e distribuzione dei pasti, dal personale tecnico-amministrativo.

Collaborano infatti allo svolgimento delle attività complessive anche:

- tecnici della manutenzione e sicurezza
- cuoco ed aiuti di cucina
- personale addetto alle pulizie ordinarie.

## POLITICA DELLA QUALITÀ

---

### ACCREDITAMENTO REGIONALE E ACCORDO CONTRATTUALE CON L'AZIENDA SANITARIA DI TRIESTE

In quanto documenti fondamentali che guidano e regolano le attività di IGEA, si ritiene opportuno ricordare alcuni contenuti rilevanti delle Linee guida di gestione delle RSA emanate nel 2014 dalla Regione Friuli Venezia Giulia e, a seguire, parti dell'accordo-contratto vigente tra Igea e la locale Azienda Sanitaria.

#### Dalle linee guida regionali:

*"Le residenze sanitarie assistenziali (di seguito denominate RSA) sono individuate dall'art 23 della L.R. 17/2014 nell'ambito delle strutture intermedie, cioè articolazioni operative del sistema sanitario dell'assistenza primaria integrate nella rete dei servizi distrettuali. Tali strutture svolgono infatti una funzione intermedia fra l'ospedale, riservato alle patologie acute e complesse, e i servizi domiciliari e ambulatoriali e sono destinate alla presa in carico del paziente affetto prevalentemente da malattie croniche, che necessita di assistenza o monitoraggio continui al di fuori dell'ospedale, al fine di assicurare la continuità delle cure qualora non si sia verificato il completo recupero dell'autonomia o non vi siano le condizioni per il trattamento ambulatoriale o domiciliare.*

*In particolare le RSA sono destinate a fornire assistenza continuativa a elevato contenuto sanitario e a prevalente indirizzo riabilitativo a soggetti anziani non autosufficienti, a soggetti temporaneamente non autosufficienti e a soggetti affetti da disabilità di carattere fisico e psichico, esclusi i minori."*

Ed ancora, in merito ai livelli di assistenza:

*"La RSA offre 3 livelli di assistenza sanitaria differenziati, modulati sulla base della intensità delle cure e correlati agli standard assistenziali di cui al cap.9, come di seguito indicato:*

- *livello di assistenza di base, cui afferiscono pazienti stabili che richiedono assistenza medica o infermieristica di base, erogabile a domicilio, ma che necessitano di ricovero per un insieme di problematiche sanitarie, sociali e ambientali per un periodo limitato, compreso il sollievo alla famiglia. Include anche pazienti con patologie croniche stabilizzate o in fase di avanzata stabilizzazione, che richiedono comunque interventi sanitari con consumo di risorse limitate (non necessitanti di indagini strumentali ad elevata tecnologia, di terapia medica innovativa, di assistenza integrativa particolare, ecc.).*
- *livello di assistenza medio cui afferiscono pazienti stabilizzati che necessitano di interventi sanitari più impegnativi e di monitoraggio, di terapia medica innovativa, di un elevato grado di assistenza integrativa (a solo titolo esemplificativo pazienti con stomie, con catetere venoso centrale ecc.), di medicazioni frequenti, di nutrizione enterale, parenterale, di ventilazione meccanica e assistita ecc.*
- *livello di assistenza riabilitativo cui afferiscono pazienti stabili che richiedono un trattamento riabilitativo in fase estensiva (da 1 a 3 ore al giorno) e non necessitano di ricovero ospedaliero."*

#### Dall'accordo-contratto vigente con ASUGI :

*"La Residenza Sanitaria Assistenziale, in quanto articolazione operativa del sistema sanitario dell'assistenza primaria integrata nella rete dei servizi distrettuali, svolge una funzione intermedia fra gli ospedali e i servizi territoriali.*

*La Struttura deve garantire l'erogazione di assistenza sanitaria continuativa di tipo residenziale (24 ore/die) alternativa al ricovero ospedaliero, con caratterizzante contenuto sanitario a prevalente indirizzo riabilitativo a favore di soggetti anziani non autosufficienti, di soggetti temporaneamente non autosufficienti, di soggetti affetti da disabilità di carattere fisico e psichico, esclusi i minori". (dall'art. 1)*

---

In base alle disposizioni della Regione e di ASUGI, IGEA è attualmente strutturata con la seguente offerta ricettiva convenzionata: 84 posti letto accreditati. Di questi, 74 sono dedicati a ricoveri in regime convenzionato, di cui n. 50 p.l. per il livello assistenziale "base", n. 2 p.l. per il livello assistenziale "medio" e n. 22 p.l. per il livello "riabilitativo" estensivo. Periodicamente l'Azienda Sanitaria richiede ad IGEA estensioni di ricettività, con conseguente sottrazione dei posti per eventuali accoglimenti in regime privato non-convenzionato (a gennaio 2022 l'intera disponibilità è riservata ai ricoveri di natura pubblica).

## I Livelli di Assistenza Sanitaria stabiliti dalla Regione

Nella tabella successiva si riportano i criteri e le modalità specifiche di presenza dei diversi operatori, secondo i parametri definiti nel contratto in essere tra Igea ed Azienda Sanitaria di Trieste, in osservanza delle disposizioni regionali relative, cui IGEA si attiene.

<b>requisiti Regione FVG - ASUGI</b>	<b>medico 6gg/sett</b>	<b>infermiere 7gg/sett</b>	<b>OSS 7gg/sett</b>	<b>fisioter. 6gg/sett</b>	<b>totale p.l./die/feriale</b>
<b>livello assistenziale</b>					
base	10	50	110	15	185
medio	10	110	130	15	265
riabilitativo		80	110	60* Team	250

*i numeri indicano i minuti di assistenza per posto letto, al giorno; rappresentano la dimensione minima, migliorata secondo reperimento di professionisti aggiuntivi nel mercato del lavoro*

\*Team riabilitativo (include tutti gli operatori dell'assistenza)

## **La certificazione ISO 9001:2015 e l'accreditamento istituzionale.**

Da tempo IGEA ha ottenuto, e continua a mantenere con verifiche annuali, la certificazione ISO 9001:2015. Ben prima degli adempimenti dovuti per l'accreditamento, l'indirizzo della Direzione di IGEA aveva quindi già definito e documentato la propria Politica per la Qualità, precisando gli obiettivi ed impegni assunti al fine di soddisfare le esigenze, le aspettative ed i bisogni dei propri Ospiti, dei loro familiari, dei propri collaboratori e le indicazioni della Azienda Sanitaria.

Fin dalla sua costituzione, la missione di Igea è sempre stata di garantire ai propri ospiti un ambiente ed una degenza che, in modo personalizzato, garantisca all'interno della RSA il raggiungimento o mantenimento di una buona qualità di vita, condizioni di benessere ed autonomia al miglior grado raggiungibile.

Con questo spirito IGEA attribuisce particolare importanza ai rapporti di collaborazione con l'Azienda Sanitaria, con l'Ospite ed i suoi familiari.

All'ingresso vengono sempre valutate le esigenze e le aspettative dell'Ospite, insieme agli operatori dei Distretti, al fine di interpretare correttamente le esigenze ed operare al meglio per realizzarle durante il periodo di permanenza.

Per questo IGEA ha sentito la necessità di introdurre ed applicare formalmente, ancora prima dell'accreditamento regionale, meccanismi di garanzia certificati dall'esterno, quindi non autoreferenziali, a riprova della correttezza del proprio modo di operare, sottoponendosi alle norme sulla Qualità riconosciute a livello internazionale.

Questo nella convinzione che la rispondenza a tali regole, oltre a dimostrare i livelli di qualità già raggiunti, permette un continuo miglioramento delle proprie attività offrendo prestazioni sempre più mirate al benessere dei propri Ospiti.

Siamo sempre più convinti del valore della scelta iniziale di privilegiare la qualità e perseguire lo scopo del continuo miglioramento delle risorse umane, dei mezzi e dei metodi di lavoro.



In coerenza con l'attenzione finora dimostrata nei confronti della qualità, ed a fronte di una sensibilità crescente da parte del mondo esterno per tale argomento, Igea definisce i seguenti obiettivi per la qualità:

- Mantenere l'accreditamento istituzionale Regionale;
- Ottenere e mantenere (tendenzialmente a cadenza annuale) la certificazione del proprio Sistema Qualità secondo i requisiti della UNI EN ISO 9001:2015 quale garanzia della qualità delle prestazioni offerte ai propri clienti-ospiti-pazienti;
- Sviluppare le capacità professionali di tutti i collaboratori nella consapevolezza che la qualità percepita dall'Ospite è fortemente dipendente dalle loro capacità, competenze, comportamento;
- Soddisfare le aspettative e le esigenze dell'Ospite e dell'Ente Committente (Azienda Sanitaria di Trieste-Regione FVG), offrendo servizi di qualità apprezzabile;
- Realizzare nell'Ospite, nei suoi familiari e nell'Azienda Sanitaria livelli di soddisfazione tali da rafforzare ulteriormente il legame con IGEA e promuoverne l'operato;
- Assicurare rispetto delle leggi, regolamenti, linee guida e prassi vigenti in materia socio-sanitaria ed assistenziale, ambientale, di sicurezza, igiene, alimentazione collettiva ed individuale.
- Raccogliere eventuali segnalazioni provenienti dai soggetti di tutela degli anziani, per meglio corrispondere alle attese sia della Azienda Sanitaria, sia delle persone ospitate nella Residenza, per prevenire gli errori e superare le inefficienze organizzative;
- Migliorare la propria immagine ed affermare la propria credibilità, dando garanzia ed acquisendo fiducia dalle istituzioni sanitarie e dagli attori della rete-sociosanitaria in merito alla qualità delle prestazioni offerte ed erogate in IGEA;
- Migliorare costantemente il livello delle prestazioni offerte con l'ottimizzazione dei processi produttivi ed organizzativi, grazie ad analisi sistematiche ed al coinvolgimento dei collaboratori e fornitori.

La presente Dichiarazione della Politica per la Qualità è resa nota a tutti gli operatori-collaboratori interni ed esterni attraverso l'affissione costante all'albo della dichiarazione sopra riportata nella sua forma aggiornata e l'illustrazione della medesima in corsi di formazione aziendale.

In occasione di ogni riesame della Direzione tale dichiarazione viene rivalutata e, se necessario o utile, aggiornata, provvedendo ad una nuova comunicazione.

### **Attuazione e diffusione della Politica per la Qualità**

Per la pratica attuazione della Politica per la Qualità, la Direzione IGEA ha nominato un Responsabile Gestione Qualità (RGQ), al quale è stato assegnato il compito di vigilare sulla corretta applicazione del Sistema Qualità in conformità a quanto stabilito dal Manuale della Qualità e nel Manuale di Autocontrollo.

Il RGQ collabora con le diverse unità di settore della Residenza alla messa a punto dei processi che garantiscono la realizzazione del Sistema Qualità e di Autocontrollo.

Il RGQ comunica tempestivamente al responsabile di funzione le situazioni gravi di non conformità collaborando alla ricerca delle azioni correttive.

Tramite pubblicazione all'albo aziendale, e/o consegna diretta agli interessati, la Direzione IGEA ha provveduto a far conoscere a tutti i collaboratori la suddetta Politica per la Qualità; gli obiettivi strategici aziendali in essa definiti sono adeguatamente illustrati durante apposite riunioni informative ed in tale sede sono richiesti l'impegno e la partecipazione di tutti per il loro conseguimento.

Durante il Riesame da parte della Direzione di IGEA è stata formalmente prevista l'attività di verifica di coerenza tra Politica per la Qualità, obiettivi in essa contenuti ed i risultati ottenuti con l'applicazione del Sistema di Gestione della Qualità.

Si ricorda infine che l'Azienda Sanitaria compie verifiche e valutazioni continue dei servizi erogati, attraverso presenza continua del personale dei Distretti e di nuclei di valutazione ad hoc.

Igea è sempre disponibile a ricevere visite da parte dell'Azienda Sanitaria in qualsiasi momento, anche senza preavviso, al fine di consentire continua libertà di vigilanza da parte di terzi sull'andamento dei propri servizi.

IGEA partecipa con propri rappresentanti alla Commissione paritetica istituita dalla Azienda Sanitaria.

In caso di reclamo da parte dell'utenza, IGEA è tenuta a fornire tempestivamente tutti gli elementi richiesti dalla persona che lo presenta e renderli noti all'Azienda Sanitaria.

**ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**

*AVVERTENZA: IGEA E' UNA STRUTTURA CHE VUOLE ESSERE APERTA A TUTTI, MA A CAUSA DELLA PERSISTENZA DELL'EPIDEMIA COVID-19, LE GIORNATE E GLI ORARI DI VISITA AGLI OSPITI (nelle stanze di degenza, ai piani, nei soggiorni) POSSONO ESSERE SOGGETTI A RESTRIZIONI. IGEA DEVE ATTENERSI A QUANTO DISPOSTO A RIGUARDO DALLE AUTORITA' SANITARIE. SI INVITANO FAMILIARI E VISITATORI AD ACCERTARSI IN SEGRETERIA DI IGEA SULLE CONTINGENTI REALI POSSIBILITA' DI ACCESSO.*

Orario di apertura al pubblico degli uffici amministrativi (piano terra):

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattino	09:00 13:00	09:00 13:00	09:00 13:00	09:00 13:00	09:00 13:00	09:00 12.00
Pomeriggio	16:00 18:00	16:00 18:00	16:00 18:00	16:00 18:00	16:00 18:00	

Telefono 040 / 630.100 040 / 631.055

Fax 040 / 660775

E-Mail: [info@rsaigea.it](mailto:info@rsaigea.it)

**PROCEDURA DI AMMISSIONE, DEGENZA E VALUTAZIONE**

In osservanza con quanto stabilito nell'accordo con l'Azienda Sanitaria, il requisito fondamentale per l'accesso nella RSA è che la persona, di età adulta o anziana e con sensibile perdita dell'autosufficienza nelle attività della vita quotidiana, esprima il proprio consenso al ricovero e sia stato valutato idoneo nella valutazione degli operatori del Distretto.

In particolare, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 29 della L.R. 10/98 l'ammissione degli assistiti nella R.S.A. e la loro dimissione avvengono secondo le seguenti linee di indirizzo:

1. L'evidenziazione e la segnalazione del bisogno al ricovero (da parte del personale del reparto Ospedaliero o di chiunque sia interessato alla cura dell'Ospite) deve pervenire al Distretto di appartenenza dell'Ospite.
2. Il ricovero in R.S.A. avviene previa valutazione della sua appropriatezza da parte del Distretto (UVD). Compete poi all'U.V.D., dopo l'accoglimento, anche l'elaborazione del piano terapeutico e la condivisione con gli operatori della RSA del Programma Assistenziale Individuale (PAI) e riabilitativo (PRI), contenenti gli obiettivi da raggiungere.
3. Il distretto di appartenenza dell'Ospite provvede ad inserire, se idonea, la persona nella lista d'attesa. Quotidianamente la Direzione della R.S.A. comunica al Distretto il movimento accolti/dimessi dalla struttura e riceve notizia, dal Distretto, delle persone da accogliere.

4. Durante la degenza in RSA viene attuato il programma assistenziale individuale (PAI e PRI) a cura e sotto la diretta responsabilità del personale della R.S.A., sulla base del piano terapeutico concordato in sede di U.V.D..
5. I medici di IGEA decidono in merito alle scelte diagnostiche e terapeutiche. In assenza dei medici in sede, l'assistenza medica è in capo ai c.d. medici della "guardia medica", attivati via 112/118. Per le emergenze viene sempre richiesto l'intervento del 118.
6. Le valutazioni intermedie e finali delle condizioni dell'Ospite sono effettuate congiuntamente con la U.V.D. del Distretto.
7. La dimissione, previa valutazione finale da parte dell'U.V.D. (che include anche il medico di medicina generale, lo staff di IGEA, i familiari o care giver) avviene sotto la responsabilità del personale della R.S.A, sempre con congruo preavviso ai familiari, garanzia della continuità assistenziale e rispetto della sicurezza della persona. La dimissione pertanto non avviene mai senza certezza che sarà sicura ed appropriata, concordata con chi proseguirà l'assistenza.
8. La durata della degenza dell'Ospite in R.S.A. deve avere carattere temporaneo, tendenzialmente contenuto in circa 30 giorni (40 per il livello riabilitativo), salvo comprovate esigenze specifiche, nel rispetto delle indicazioni regionali.

### **Come si viene ricoverati in RSA**

Per coloro che provengono da casa od altre collocazioni extra-ospedaliere è necessario che sia compilato il modulo di richiesta per il ricovero in RSA da parte del Medico di medicina generale dell'Ospite, che va presentato - unitamente al modulo di consenso informato firmato dal paziente o dal familiare ("PATTO DI AMMISSIONE DI RICOVERO IN RSA" - in appendice) all'Unità di Valutazione Distrettuale del Distretto di residenza.

I moduli sono reperibili in Segreteria o presso i Distretti.

Per coloro che provengono dall'Ospedale, è obbligatorio ottenere prima della dimissione:

- Il giudizio di idoneità al ricovero in RSA, con la valutazione di continuità assistenziale eseguita dal Distretto in reparto, che ne deve fare richiesta secondo apposita procedura.
- La sottoscrizione del modulo denominato "PATTO DI AMMISSIONE DI RICOVERO IN RSA" da parte del paziente e/o dei familiari, con cui l'infermiere valutatore si accerta del loro consenso al ricovero in RSA e alla comprensione delle regole sulla durata della degenza e dell'eventuale compartecipazione alla spesa.

### **Chi decide il ricovero e la dimissione**

L'accesso alle R.S.A. in regime di convenzione è disposto, come sopra precisato, unicamente dall'UNITA' di VALUTAZIONE DISTRETTUALE (U.V.D.) del distretto di appartenenza dell'Ospite.

La UVD è una équipe multidisciplinare-multiprofessionale presente in ogni Distretto che effettua una valutazione globale dell'Ospite (a domicilio, in ospedale, in altra struttura residenziale, come necessario) in merito alle sue condizioni fisiche (medico-cliniche), funzionali (capacità motorie, sensoriali, cognitive) e sociali, per identificare in modo completo i bisogni complessivi, l'eventuale grado di non autosufficienza, ed avviare adeguati percorsi di recupero e riattivazione.

Lo scopo finale è definire congiuntamente tra Ospite, familiari e professionisti un programma personalizzato di assistenza, cura e riabilitazione (PAI/PRI) da svolgersi durante la permanenza in RSA, finalizzato al recupero dell'autonomia. Di norma, come disposto dalla Regione, la durata della degenza va limitata a 30 - 40 giorni, salvo esigenze diverse dell'Ospite. Oltre il 61° è dovuta la quota di compartecipazione alberghiera, pari al 50% dell'intera tariffa, salvo decisioni diverse dell'UVD (motivazioni di carattere medico-sanitario). Pertanto, di

regola nella R.S.A. i ricoveri hanno una durata breve-media, mai a carattere permanente; la Regione ha stabilito una durata massima di 90 giorni, salvo rarissime eccezioni molto ben motivate.

Come per l'ingresso, anche per la dimissione è obbligatorio il parere della Unità di Valutazione Distrettuale, che si esprime esclusivamente dopo giudizio positivo del Medico di IGEA. L'UVD stabilisce inoltre la data prevista di dimissione e/o l'eventuale proroga del periodo di permanenza in R.S.A.

La dimissione è in ogni caso sempre concordata ed avviene esclusivamente dopo attenta valutazione congiunta tra Ospite, familiari ed equipe professionale dell'UVD, al fine di rispettare le esigenze dell'Ospite, la continuità, la sicurezza, e l'agio dei familiari.

### **Come avviene l'inserimento in RSA**

All'ingresso al piano di degenza, l'Ospite viene accolto da un infermiere ed OSS, ed accompagnato nella propria stanza di degenza. Sono ricordati gli scopi del ricovero, descritta l'organizzazione della residenza; vengono illustrate le attrezzature della stanza e del bagno e come sistemare le proprie cose nel comodino e nell'armadio. Sono ascoltate le prime aspettative e preferenze.

Come da procedura interna, all'Ospite viene posto al polso il braccialetto identificativo. La persona è quindi visitata dal medico e dall'infermiere, e vengono ultimati i passaggi programmati per la raccolta della documentazione clinico-assistenziale (es. compilazione della cartella, del foglio unico di terapia, dei moduli, ecc.). All'ingresso, e durante tutta la degenza, ogni ospite con difficoltà deambulatorie viene istruito a farsi accompagnare in bagno con l'assistenza di un operatore.

Al paziente (ed ai familiari, se presenti, secondo quanto concesso dalle norme in vigore) vengono consegnati i fogli informativi ed il materiale con le spiegazioni.

Si sottolinea che all'ingresso all'ospite (od un suo delegato) è richiesto di firmare il consenso al trattamento dei dati (c.d. "privacy" – il modulo è visionabile anche in Segreteria di IGEA).

Nei primi giorni di degenza, l'Ospite, se lo permettono le sue condizioni e le norme contingenti legate alla pandemia, viene accompagnata/o in sala da pranzo per facilitare l'inserimento nella vita collettiva della residenza.

## PRESTAZIONI EROGATE E MODALITÀ DI EROGAZIONE

---

**Assistenza medica e specialistica:** Tutti gli ospiti della RSA usufruiscono dell'assistenza dei medici della struttura, presenti a turno di mattino e di pomeriggio, da lunedì a sabato. Di notte e nei giorni festivi interviene – su chiamata del personale infermieristico – il “medico di guardia medica” via 112/118. Le consulenze medico-specialistiche possono avvenire in seguito a programmazione pre-dimissione dall'ospedale oppure su richiesta dei medici di IGEA, senza alcun aggravio di costi o impegni per l'ospite.

**Assistenza Infermieristica:** gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle 24 ore, 7 giorni/7, senza alcuna interruzione, nell'arco dei tre turni (mattina, pomeriggio, notte). Le attività infermieristiche sono quelle tipiche del nursing e si avvalgono della presenza collaborativa-integrativa, costante, parallela, degli OSS. Non sono ammesse integrazioni di assistenza privata personale.

**Assistenza Riabilitativa:** i programmi di riabilitazione, svolti 6 giorni alla settimana da fisioterapisti, mirano al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue attraverso programmi di rieducazione-riattivazione individuali ed attività di gruppo, usufruendo dell'ambulatorio fisioterapico e delle palestre della struttura. Ove necessario, le prestazioni vengono erogate al letto del malato. Il team riabilitativo - composto dai Medici, dai fisioterapisti, dagli infermieri, dagli OSS - prepara il Programma Riabilitativo Individuale(PRI) dopo ogni accoglimento. Tutti i programmi sono svolti nel rispetto delle raccomandazioni per la prevenzione dei contagi da coronavirus. Non sono ammesse integrazioni di assistenza privata personale.

**Riattivazione-recupero dell'autonomia:** oltre alla pratiche specifiche di riabilitazione, tutto il personale sanitario è impegnato a rafforzare il recupero dell'autonomia per lo svolgimento in sicurezza delle attività della vita quotidiana (funzione motoria, cognitiva, sociale; è costante l'impegno al recupero della continenza).

**Assistenza alla persona nelle attività quotidiane:** è erogata dagli operatori addetti all'assistenza (OSS), che agiscono sulle indicazioni degli infermieri, secondo quanto descritto nel PAI/PRI e comprende:

igiene quotidiana, vestizione e svestizione, cura della persona,

bagno settimanale ed al bisogno,

assistenza ai pasti,

alzata e messa a letto,

deambulazione assistita,

trasferimenti e cambi posturali per gli ospiti allettati,

assistenza agli ospiti incontinenti ed attuazione di programmi di recupero e/o mantenimento della continenza per gli altri ospiti,

assistenza e sorveglianza notturna.

Non sono ammesse integrazioni di assistenza privata personale.

**Vitto e menù:** Il menù è articolato su quattro settimane a rotazione e due stagionalità, è predisposto da un'equipe di dietisti e tiene conto delle esigenze-preferenze degli ospiti nonché degli aspetti legati alla cultura tradizionale e locale.

I pasti sono serviti nei seguenti orari: colazione dalle 08.00 alle 09.00; pranzo dalle 12.00 alle 13.00; cena dalle 18.00 alle 19.00.

=====

### ALTRI SERVIZI ESSENZIALI

---

**AVVERTENZA:** la celebrazione della messa o liturgie religiose, le attività di socializzazione, il servizio di parrucchiera sono momentaneamente sospesi a causa delle restrizioni legate al COVID.

## IL PERSONALE DELLA RESIDENZA

Nella tabella sono illustrate le figure professionali e rispettive attribuzioni di ruoli, funzioni e compiti.

	FUNZIONE	COMPITI-FUNZIONI
Amm.re unico <i>Claudio Gordini</i>	Rappresentante Legale	Di Indirizzo
Direttore di RSA <i>Maurizio Giudici</i>	Direzione Generale	Gestionali
Direttore Sanitario <i>Paolo Da Col</i>	Direzione Sanitaria	Sanitari
Responsabile Qualità <i>Francesca Santese</i>	Tecnica	Gestione Sistema Qualità e Autocontrollo
Medici <i>Ronald Tramarin, Lucia Troiano, Francesca Zuliani, Khin Khin OO, Antonio Zappi</i>	Attività Clinica	Attività medico-cliniche
Consulente di Direzione <i>Fabio Staderini</i>	Supporto alla Direzione	Gestione e programmazione, accordi con gli Enti Pubblici
Coordinatore Infermieri e OSS <i>Sabrina Zaccaria</i>	Attività di coordinamento	Coordinamento infermieri e OSS
Coordinatore Fisioterapisti <i>Mauro Ferrante</i>	Sanitaria	Attività di riabilitazione
Amministrativi <i>Olja Masovic, Federica Doni, Sirah Turel</i>	Gestione amministrativa e contabile; accettazione; segreteria generale	Amministrativi-gestionali
Tecnici	Gestione Tecnica	Impianti e sicurezza
Servizio Ristorazione	Tecnica	Servizi Alberghieri
Manutentori	Tecnica	Manutenzione
Pulizie	Tecnica	Pulizia Ambientale

Per una pronta identificazione il personale è tenuto ad indossare il cartellino identificativo.

### ORGANIZZAZIONE DELLA VITA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

In linea generale, l'Ospite al mattino, dopo la toilette e la colazione, collabora nei programmi di visite mediche, di cure infermieristiche e riabilitative. A metà mattina è prevista una piccola merenda.

Dalle 12 alle 13 è servito il pranzo, a seconda delle condizioni della persona, in sala da pranzo oppure in camera.

Nel pomeriggio, dopo il riposo, l'Ospite può partecipare alla attività di animazione, se non impegnato in programmi di cure medico-infermieristiche o trattamenti con il fisioterapista. Nel pomeriggio è prevista una merenda.

La cena è servita tra le 18 e le 19.

## PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI.

(AVVERTENZA: QUESTO PARAGRAFO E' STATO SCRITTO PRIMA DELL'EPIDEMIA COVID E DELLA EMANAZIONE DELLE RESTRIZIONI DA PARTE DELLE AUTORITA' SANITARIE)

---

La Residenza considera la famiglia di ogni anziano una risorsa da valorizzare e promuove la partecipazione dei familiari alla definizione del piano assistenziale individualizzato (PAI) degli ospiti, attraverso la loro presenza attiva.

Familiari ed amici possono accedere alla struttura liberamente dalle ore 11:00 alle ore 20:00 di ogni giorno, salvo eccezioni specifiche volte a rispettare privacy dell' Ospite o particolari esigenze dell'organizzazione assistenziale.

Il familiare di riferimento dell'ospite è invitato, tramite comunicazione telefonica, e con adeguato anticipo, per valutare e predisporre collegialmente il PAI.

I familiari hanno quindi uno spazio per essere ascoltati e concorrere alla definizione del progetto individuale. Questa modalità di partecipazione permette di aumentare la conoscenza dell'Ospite attraverso il racconto dei familiari, di rendere la famiglia informata e consapevole circa le attività svolte nella Residenza con il proprio congiunto, di condividere con la famiglia gli obiettivi di salute definiti, di far partecipare attivamente la famiglia alla "produzione di benessere" per il proprio anziano riconoscendole il ruolo fondamentale che svolge.

### **La possibile presenza del Volontariato**

IGEA da sempre accoglie con grande favore ogni proposta di presenza collaborativa di volontari che possano integrare l'offerta di assistenza e supporto. E' facilitata la loro continua presenza attiva, riconoscendo l'importante aiuto che può offrire a coloro che per diverse ragioni si trovino in uno stato di necessità, il concreto supporto nelle diverse attività culturali e di socializzazione gestite in collaborazione con la rete sociale, prezioso per l'equipe educativa, la capacità di proporre interventi migliorativi dell'organizzazione a favore degli ospiti.

### **Reclami e suggerimenti**

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti e favorisce ulteriormente la partecipazione dei ospiti e dei familiari al processo di continuo miglioramento della Qualità dei servizi, attraverso il modulo per le "segnalazioni ed i suggerimenti" che viene allegato al presente documento.

Con questo strumento è possibile formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato e/o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.

Il modulo - incluso nell'Appendice della presente Carta dei Servizi - va consegnato all'ufficio amministrativo della Residenza o imbucato nell'apposita cassetta; può essere, altresì, inviato via fax o con una e-mail.

La Direzione della Residenza, anche attraverso i responsabili dei servizi e dei nuclei, si impegna a rispondere con celerità e comunque entro 10 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso ed avviando le procedure necessarie per i problemi che richiedono un approfondimento.



## I COSTI PER L'OSPITE

---

Come stabilito dalla Regione, i primi 60 giorni di degenza sono del tutto gratuiti per l'utente, in quanto a totale carico del Servizio Sanitario (prestazione residenziale inclusa nei LEA), salvo decisioni diverse dell'UVD in merito all'accertata dimissibilità dell'Ospite.

Dal 61° giorno, salvo esigenze di prosecuzione delle cure definite dall'UVD, la Regione ha previsto di porre a carico dell'Ospite una compartecipazione alla spesa, di cui l'ospite ed i familiari sono sempre preavvisati per tempo, con congrue spiegazioni in merito alla c.d. "quota per spesa alberghiera" (quindi non sanitaria-assistenziale) e sono commisurate al livello assistenziale, per un importo pari al 50% del valore della tariffa regionale, e pertanto:

- livello di assistenza di base: 55,50 € al giorno
- livello di assistenza medio: 67,00 € al giorno.

Si precisa che, in base all'accordo con l'Azienda Sanitaria, nulla è dovuto da parte degli utenti per le seguenti prestazioni, in quanto i costi NON sono a carico dell'ospite ma del Servizio Sanitario pubblico:

1. prestazioni di riabilitazione svolte all'interno di IGEA
2. esami di diagnostica strumentale, di laboratorio e specialistica;
3. trasferimenti degli ospiti tramite servizio di ambulanza verso altre strutture sanitarie/ospedaliere (per visite specialistiche, per effettuazione di esami diagnostici, ecc.);
4. assistenza farmaceutica; è riferita all'erogazione dei farmaci prescritti dai Medici;
5. erogazione dei dispositivi medici e del materiale di consumo. Al momento della dimissione la R.S.A. provvederà a consegnare all'Ospite un quantitativo di farmaci minimo atto a garantire continuità terapeutica per i primi giorni post-dimissione. In generale, non è previsto che il medico di medicina generale debba prescrivere farmaci su ricettario S.S.R. nei confronti dei pazienti ospiti della R.S.A.;
6. presidi ed ausili sanitari di consumo, ad esclusivo utilizzo degli utenti (cateteri, presidi per l'incontinenza, materiale sanitario monouso, mascherine per respirazione, guanti sterili, medicazioni avanzate, ecc.);
7. assistenza protesica e integrativa: come previsto dai requisiti di autorizzazione e accreditamento, la R.S.A. ha una dotazione adeguata di materassi antidecubito e, nel caso di particolari bisogni, di presidi idonei a garantire a ciascun Ospite la risposta più idonea in materia di prevenzione delle lesioni da pressione, presidi e ausili per la deambulazione e la mobilità del paziente, carrozzine a telaio rigido, ausili per evacuazione, sollevatori elettrici con diverse tipologie di imbracatura, un sistema pesa-persona a seduta. Qualora l'Ospite porti i propri ausili per la mobilitazione all'interno della struttura, IGEA, verificata l'efficienza e lo stato d'uso, rilascerà allo stesso una ricevuta attestante l'avvenuta introduzione dell'ausilio nella R.S.A.. Tale ausilio verrà restituito al momento dell'uscita dalla residenza, con ricevuta.

### MODALITA' DI PAGAMENTO

Gli Ospiti possono pagare in Segreteria al piano terra con contanti, o con assegno bancario/postale o con servizio Bancomat.

## DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

---

In generale, oltre al rispetto di norme, leggi e regolamenti vigenti, il comportamento di tutti i dipendenti e collaboratori della RSA IGEA è fondato sul rispetto della dignità, della libertà, della riservatezza, della non-discriminazione che guidano ogni azione terapeutica e riabilitativa.

Le attività sono ispirate dai due documenti "Bioetica e diritti degli anziani" e "Bioetica e riabilitazione" prodotti dal Comitato Nazionale per la Bioetica (Presidenza del Consiglio dei Ministri) nel 2006, in cui si ritengono fondamentali alcuni passi iniziali del testo:

(principi fondanti sono) *"rispetto dell'autonomia dell'anziano; integrità della persona, con atteggiamenti di "beneficialità" e rigetto di ogni espressione di "maleficenza" . .....Questi evocano i seguenti principi per impostare la strategia assistenziale: rispetto delle preferenze dell'Ospite al fine di incoraggiare il loro senso di autonomia e benessere; i servizi debbono essere pluridisciplinari e prediligere l'assistenza domiciliare; l'offerta deve essere graduata sui bisogni reali della persona; occorre assicurare l'equità di accesso".*

In coerenza, la "carta dei diritti e doveri" della struttura prevede che ogni professionista operi costantemente nella consapevolezza che i diritti dell'Ospite e, simmetricamente, i doveri di ogni operatore si concretizzano nelle seguenti esplicitazioni:

### E' DIRITTO DELL' OSPITE

- divenire ed agire come risorsa e protagonista attivo nella stesura e realizzazione del proprio piano individuale di cura assistenza e riabilitazione
- essere curato con visioni positive, mai con spirito di rinuncia o rassegnazione, ovvero con attitudine negativa, sempre con il primario obiettivo di mantenere o raggiungere il più alto grado possibile di autonomia e di benessere
- ottenere pieno rispetto della riservatezza, disporre di spazi e tempi adeguati a tale scopo
- non essere trattato come un "cronico" o "invalido", "carico pesante da sopportare" bensì persona in cui a condizioni di crescente fragilità corrispondono interventi assistenziali di crescente intensità e complessità, soprattutto quando apparentemente sembri "non esserci più niente da fare", momento in cui, viceversa, "c'è tutto da fare"
- poter morire con dignità, senza essere sottoposto ad accanimenti diagnostici o terapeutici (rispetto dei principi di autodeterminazione e beneficialità), con la garanzia di avere accanto le persone care
- ricevere adeguate cure per il dolore
- recuperare la continenza sfinteriale, guarire dalle ulcere da pressione ed evitarne l'insorgenza
- essere curato ed assistito con lo scopo prioritario del rientro a casa (ovvero comunque in altro luogo scelto liberamente) in tempi adeguati ed in condizioni di massima autonomia possibile
- essere chiamato con il "lei" e con il titolo che gli spetta, mai con il "tu" (salvo se non concordato), con il nome della malattia od altri termini irrispettosi
- muoversi nella residenza senza barriere
- non essere mai legato al letto o soggetto ad forme di contenzione e privazione della libertà
- essere accompagnato in bagno quando ne ha bisogno
- incontrare chi vuole e non essere trattenuto in residenza oltre il necessario

- essere informato in modo chiaro e comprensibile sulle sue condizioni e sui programmi e trattamenti che riceve
- essere sempre ascoltato in merito a cose che lo riguardano direttamente (lamentele, critiche, aspettative, desideri, preoccupazioni)
- essere rispettato nelle convinzioni religiose, politiche, sociali, nelle emozioni ed affetti, nel pudore e dignità del corpo
- mantenere rapporti e legami affettivi e sociali anche durante la degenza
- conservare o riacquisire al massimo grado possibile le funzioni motorie e cognitive.

## **I DOVERI DELL' OSPITE**

All'Ospite competono i seguenti doveri:

- rispettare diritti e libertà delle altre persone ospitate
- rispettare gli operatori, con relazioni interpersonali improntate a fiducia e lealtà
- usare correttamente le attrezzature e le suppellettili della residenza, contribuendo al mantenimento del decoro degli ambienti
- rispettare le regole di fruizione dei servizi comuni
- collaborare con il personale della residenza per divenire soggetto attivo e non passivo nei programmi di cura e riabilitazione.

## ALLEGATI

## MODULO DI RICHIESTA DEL MEDICO CURANTE PER IL RICOVERO IN RSA

A seguito della visita medica da me effettuata e/o della documentazione clinica in mio possesso relativa al mio Ospite sig./sig.ra .....  
nato/a il ..... residente a ..... via .....  
attualmente presente a domicilio / residenza polifunzionale .....  
nel reparto / clinica / altro .....

ritengo che per lo stesso, ad una preliminare valutazione, sia appropriato un periodo di ricovero in R.S.A., in quanto necessita di assistenza ad elevato contenuto sanitario e prevalente indirizzo riabilitativo finalizzato a un recupero della sua autonomia funzionale.

Attualmente il mio Ospite non è autosufficiente per la seguente sintomatologia:

.....  
.....  
ascrivibile a .....

Ciò premesso, formulo richiesta di valutazione multidisciplinare in ambito di Unità di Valutazione Distrettuale (U.V.D.) per un ricovero temporaneo in R.S.A. A completamento delle notizie cliniche informo che il mio Ospite è inoltre affetto dalle seguenti principali patologie

.....  
.....  
per le quali è in atto la seguente terapia

.....  
.....

che potrà essere proseguita durante il ricovero, salvo modifiche concordate con il medico della R.S.A. o con l'U.V.D.

Al fine di garantire la miglior gestione del mio Ospite, sono disponibile a partecipare, quale componente dell'U.V.D., alle valutazioni programmate sullo stesso. Mi riservo, infine, di effettuare delle visite anche al di fuori delle valutazioni programmate, concordandole con il medico della R.S.A.

**Timbro e firma del Medico di medicina generale**

**Data** .....

Consegnare la richiesta di ricovero, unitamente al modulo di consenso informato al ricovero in R.S.A., all'Unità di Valutazione del DISTRETTO SANITARIO di residenza del Ospite:

DISTRETTO 1 – via Stock, 2 tel. 040.399.7808 – fax 040.399.7837

DISTRETTO 2 - Via S.Marco, 11 - tel. 040.399.5538 - fax 040.399.5502

DISTRETTO 3 – via Valmaura 65/a - tel. 040.399.5900 - fax 040.399.5823

DISTRETTO 4 - P.le Canestrini, 8 (Comprensorio S. Giovanni) - tel. 040.399.7388 - fax 040.399.7461

## PATTO DI AMMISSIONE IN RSA

(in applicazione direttiva Direzione Centrale Salute, Politiche sociali e disabilità – FVG del 13.06.19)

Io Sottoscritto/a Sig./Sig.ra

nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ e residente a

in via \_\_\_\_\_ C.F.

### DICHIARO

Di essere stato informato dal mio Medico di Medicina Generale (M.M.G.) e/o dagli operatori del Distretto Sanitario che, date le mie condizioni cliniche e/o socio-assistenziali, è indicato un ricovero temporaneo in Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) con:

- |                                                        |                                                                |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Livello assistenziale “base”  | <input type="checkbox"/> Funzione “sollievo”                   |
| <input type="checkbox"/> Livello assistenziale “medio” | <input type="checkbox"/> Livello assistenziale “riabilitativo” |

### SONO STATO INOLTRE INFORMATO CHE:

- Il giudizio sulla adeguatezza del ricovero in R.S.A. spetta esclusivamente all’Unità di Valutazione Distrettuale (U.V.D.). L’opzione della struttura residenziale e della durata della degenza da me eventualmente espresse e/o dai miei care giver non è determinante.
- Compete all’U.V.D., in condivisione con gli operatori della R.S.A., l’elaborazione del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) più adeguato per soddisfare le mie esigenze e bisogni assistenziali.
- Durante la degenza verrà attuato il programma assistenziale e di cura personalizzato sotto la diretta responsabilità del personale della R.S.A., in osservanza delle prescrizioni del P.A.I. concordato con l’U.V.D.
- In caso di scelte diagnostiche o terapeutiche urgenti provvederà il personale sanitario della R.S.A.
- La durata appropriata della degenza viene disposta esclusivamente dall’U.V.D. d’intesa con il personale della R.S.A. sulla base delle necessità di trattamento evidenziate dal PAI/P.R.I. e deve essere, di norma, inferiore ai 30 giorni per il livello assistenziale “base” e “medio” e ai 40 giorni per il livello “riabilitativo” (con oneri a totale carico del Sistema Sanitario Regionale).
- Nei casi eccezionali in cui le mie condizioni di salute, valutate dall’U.V.D. e dal personale della R.S.A., richiedessero per il completamento del programma di cure (motivi clinico/riabilitativi) il protrarsi della

degenza oltre il 30° giorno (per il livello “base” e “medio”) o il 40° giorno (per il livello “riabilitativo”), la durata della degenza potrà essere prolungata con oneri a totale carico del SSR fino a un periodo (di norma) non superiore ai 60 giorni.

- Qualora l’UVD certifichi il completamento del programma di cura/riabilitazione verificando la necessità di proseguire il ricovero per un bisogno di lungo-assistenza (es. in attesa di inserimento in casa di riposo, di organizzazione dell’assistenza a domicilio), dovrò corrispondere all’RSA una quota pari al 50% della tariffa giornaliera (55,50 E./giorno per il livello “base” e 67,00 E./giorno per il livello “medio”) a partire dal giorno successivo a quello in cui è stato valutato e certificato il mio bisogno e fino al 60° giorno di degenza (\*), oltre al quale (dal 61° giorno) mi sarà addebitata l’intera tariffa giornaliera (111,00 E./giorno di degenza per il livello assistenziale “base” e 134,00 E./giorno di degenza per il livello assistenziale “medio”) (\*\*).
- Qualora l’UVD certifichi il completamento del programma di cura/riabilitazione dichiarando la mia dimissibilità con disponibilità immediata di una destinazione alternativa al ricovero, ferma restando la necessità di dimissione immediata, la prosecuzione della degenza comporterà la corresponsione da parte mia all’RSA dell’intera tariffa giornaliera (111,00 E./giorno per il livello assistenziale “base” e 134,00 E./giorno per il livello assistenziale “medio”) fino alla data di dimissione (\*\*).

<b>Livello assistenziale</b>	<b>Quota di compartecipazione dell’utente al 50% (*)</b>	<b>Quota a carico dell’utente al 100% (**)</b>
<input type="checkbox"/> “base”	<b>55,50 E./giorno di degenza</b>	<b>111,00 E./giorno di degenza</b>
<input type="checkbox"/> “medio”	<b>67,00 E./giorno di degenza</b>	<b>134,00 E./giorno di degenza</b>

- *Per i soli ricoveri con prevalente “funzione sollievo”*: la durata del ricovero in RSA con funzione di sostegno socio-ambientale (“funzione sollievo”) non può superare i 30 (trenta) giorni complessivi nell’anno solare, eventualmente fruibili in due accessi. Tali ricoveri sono gratuiti (per i cittadini del FVG) fino al 21° giorno di degenza, mentre sono a carico dell’utente nella misura del 100% della tariffa giornaliera (111,00 E./die se in livello assistenziale “base” e 134,00 E./giorno se in livello assistenziale “medio”) se si protraggono oltre il 21° giorno e fino al 30° giorno (il computo dei 21 giorni gratuiti e dei 9 giorni a totale carico dell’utente va considerato complessivamente nell’anno solare).
- In occasione delle valutazioni intermedie che verranno effettuate durante il mio ricovero in R.S.A., gli operatori dell’U.V.D. d’intesa con il personale della R.S.A. potranno rimodulare il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) stilato al mio ingresso in struttura, per renderlo più adeguato alle mie esigenze e bisogni assistenziali. Qualora l’aggiornamento del P.A.I. implicasse una modifica del livello assistenziale fruito, la degenza verrà conseguentemente riclassificata con computo del periodo di 60 giorni (degenza massima tendenziale per i trattamenti estensivi/completamento programma di cure) che verrà calcolato a decorrere comunque dal giorno del mio ingresso presso la Struttura.
- *Per i soli assistiti residenti al di fuori della Provincia di Trieste*: fermo restando che il Distretto sanitario, prima del ricovero in R.S.A, dovrà essere in possesso della formalizzazione dell’impegno di spesa da parte dell’Azienda Sanitaria del luogo ove ho la residenza \_\_\_\_\_, dovrò corrispondere alla Direzione della R.S.A. l’intera retta giornaliera per i giorni di ricovero che non risultassero autorizzati.
- L’Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste (ASUITS) e la R.S.A. garantiscono, ognuna per quanto di propria competenza, che i dati personali inerenti la mia salute verranno trattati nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di privacy. L’R.S.A. garantisce, in qualità di titolare autonomo del trattamento, il rispetto delle normative europea e nazionale ovvero del Regolamento (UE) 2016/679 “Regolamento Generale sulla protezione dei dati personali (RGPD)” e del D. Lgs. n. 196/2003 “Codice in

materia di protezione dei dati personali così come modificato dal D.Lgs. n. 101 dd 10.08.2018". Pertanto, presa visione dell'Informativa privacy (\*\*), autorizzo il trattamento dei miei dati personali con qualunque strumento (anche informatico) da parte degli operatori e dei professionisti socio-sanitari che mi avranno in cura durante il periodo di ricovero e per le attività, necessarie e/o opportune, precedenti e/o successive alla degenza presso l'RSA.

Avendo compreso quanto mi è stato rappresentato ed avendo letto quanto sopra, acconsento al ricovero in R.S.A., accettando i termini e le condizioni sopra specificate.

Trieste, \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Firma della persona assistita

\_\_\_\_\_

Firma del rappresentante legale (\*)

\_\_\_\_\_

Firma del familiare \_\_\_\_\_




\_\_\_\_\_

*(\*) Se l'assistito è interdetto, inabilitato o assistito da un amministratore di sostegno, allegare fotocopia del decreto e di un documento di riconoscimento del legale rappresentante.*

*(\*\*) Ogni RSA predispose la propria informativa sul trattamento dei dati personali.*





	<p>RSA Igea è una <b>struttura sanitaria accreditata</b> per adulti ed anziani che necessitano di <b>cure medico-riabilitative</b>.          Il <b>periodo di degenza</b> è stabilito di concerto con il personale dei distretti dell'Azienda Sanitaria ed il medico curante.          I primi <b>60 giorni di degenza</b> possono essere <b>gratuiti</b> per l'ospite; dal 61° giorno, l'ospite può essere chiamato a contribuire al 50% della retta di degenza giornaliera, secondo decisioni dell'UVD.</p>
	<p>RSA Igea è certificata <b>UNI EN ISO 9001:2015</b>. Pertanto, RSA Igea</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ adotta <b>standard di qualità</b> per l'erogazione di trattamenti e servizi socio-sanitari</li> <li>▪ garantisce, tramite un <b>Regolamento di Pubblica Tutela</b>, il rispetto dei diritti degli ospiti.</li> </ul>
	<p>All'interno della RSA opera <b>personale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ medico (camice bianco)</li> <li>▪ infermieristico (divisa lilla o bianca)</li> <li>▪ di riabilitazione (divisa bianca)</li> <li>▪ di assistenza di base (divisa blu)</li> <li>▪</li> </ul> <p><b>Il Medico fornisce informazioni (telefoniche, durante l'epidemia COVID) su appuntamento, salvo casi urgenti.</b>          Dalle ore <b>12.00 alle ore 12.45</b>  <b>L'assistenza infermieristica e di base</b> è continua nelle 24 ore.</p>
	<p><b>Piani di cura ed assistenza personalizzati</b> per gli ospiti sono predisposti dal personale sanitario della RSA Igea: terapie mediche e chirurgiche, cicli riabilitativi, prestazioni specialistiche, controlli radiologici, esami ematochimici sono effettuati durante tutto il decorso della degenza.          Obiettivo principale delle cure è la <b>riabilitazione-riattivazione funzionale</b> dell'ospite con il rientro al suo domicilio.</p>

<p>I documenti da presentare all'accoglimento all'Ufficio Amministrativo, situato al pianterreno sono:  <b><u>Documento d'identità (copia)</u></b>  <b><u>Tessera Sanitaria</u></b></p>	<p><b>COSA PORTARE</b></p> 
<p>La <b>visita medica</b> viene effettuata giornalmente tra le ore 8.00 e le 12.00 e tra le 16.00 e le 19.00.  Le <b>terapie riabilitative</b> si svolgono dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 17:00 ed il sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00.</p>	<p><b>ORARI</b></p> 
<p>Il <b>menù</b>, predisposto in accordo con l'Azienda Sanitaria ed esperti, è articolato su 4 settimane con alternanza di stagionalità (estate-inverno) ed offre una vasta gamma di pietanze con particolare attenzione alla cucina regionale.  Gli orari della distribuzione dei pasti sono:  colazione 08.00 – 09.00  pranzo 12:00 – 13:00      cena 18:00 – 19:00</p>	<p><b>DIVIETI</b></p> 
<p>All'interno della RSA è <b>vietato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fumare</li> <li>• introdurre bevande alcoliche</li> <li>• introdurre animali</li> </ul>	<p>All'interno dell'RSA Igea viene effettuata la <b>raccolta differenziata dei rifiuti</b> tramite appositi contenitori predisposti nelle aree di soggiorno di ogni piano di degenza. Ospiti e visitatori sono gentilmente invitati a conformarsi a questa procedura.</p> 
<p>Gli orari degli uffici sono i seguenti :</p> <p><b>Ufficio Amministrativo e Ufficio Cassa</b>  Dal lunedì al venerdì  Dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 18:00  Sabato: dalle 9.00 alle 12.00</p>	<p><b>UFFICIO RECEPTION</b></p> 

## NOTA FINALE

---

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in sintonia con quanto previsto da:

- art. 13 della Legge quadro nazionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, n. 328/2000, che chiede agli Enti di assistenza di dotarsi della Carta dei Servizi;
- legge 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- D.L. 12 maggio 1995, n. 163 – Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- 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;
- Ministero della Sanità – Linee Guida n. 2/95 – Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio sanitario nazionale;
- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- Documenti del Comitato Nazionale di Bioetica
- Requisiti per la certificazione del Sistema Qualità ISO 9001:2015, secondo le norme di settore per i Servizi di Assistenza Residenziale agli anziani.