



Istituto Romano di San Michele  
Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza  
(Legge 17.7.1890 n.6472 - R.D. 7.6.1925 n.1352)  
00147 ROMA - Piazzale Antonio Testi n. 4

Determina del Segretario Generale n. 133 del 24/02/2020

**OGGETTO:** Approvazione Carta dei Servizi RSA Toti - anno 2020

Ufficio proponente: Direzione dell'Assistenza

Estensore dell'atto  
Sig. Marco Milani

firma ..... addì 24/02/2020

Il Responsabile del procedimento sotto riportato, a seguito dell'istruttoria, con la sottoscrizione del presente atto attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico

Il Responsabile del procedimento  
Dott. Carlo Fiore

firma ..... addì 24/02/2020

Il Responsabile dell'Ufficio Bilancio con la firma del presente atto attesta che i costi di cui al presente atto sono da imputare sui seguenti capitoli e articoli di bilancio

☒ non comporta impegno di spesa

... già impegnati al cap. art. del bilancio dell'esercizio finanziario

Il Responsabile dell'Ufficio Bilancio  
Dott.ssa Roberta Valli

firma ..... addì 24/02/2020



## IL DIRETTORE DELL'ASSISTENZA

VISTA la deliberazione di Giunta Regionale n. 796 dell'11 dicembre 2018, con cui è stato disposto un nuovo commissariamento dell'IPAB Istituto Romano di San Michele;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00003 del 9 gennaio 2019 – pubblicato sul BURL n. 4 del 10 gennaio 2019 – con il quale è stato nominato Commissario Straordinario dell'IPAB Istituto Romano di San Michele il Dott. Vincenzo Gagliani Caputo per un periodo di 12 mesi decorrenti dalla data di pubblicazione sul BURL, *"nelle more delle procedure di approvazione del nuovo statuto, al fine di garantire il corretto e regolare svolgimento delle funzioni di competenza nonché l'ordinaria e straordinaria amministrazione dell'Ente"*;

PRESO ATTO dell'effettivo insediamento del Dott. Vincenzo Gagliani Caputo in data 14 gennaio 2019 nelle funzioni di Commissario Straordinario;

PRESO ATTO del Decreto del Commissario Straordinario n. 57 del 14 marzo 2018 con il quale è stato affidato l'incarico triennale di Segretario Generale al Dott. Claudio Panella;

### PREMESSO:

- che uno degli standard utilizzati con più frequenza, dalle Pubbliche Amministrazioni per informare gli utenti delle modalità di erogazione dei servizi pubblici è la Carta dei Servizi, contenente gli indicatori di qualità e quantità del servizio, accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento;
- che la Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale per il quale l'ASP Istituto Romano di San Michele fornisce ai propri utenti informazioni di vario tipo sui servizi erogati in RSA allo scopo di favorire il rapporto con l'utenza e informare in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi ed il loro utilizzo;
- che i metodi di valutazione, utilizzati per fissare o rivedere gli standards, devono essere rivalutati nel tempo per adeguarli alle esigenze dei servizi;

### RILEVATO:

- che l'art. 1 dello Statuto così definisce le finalità dell'Ente: *"...l'Istituto Romano di San Michele ha lo scopo di ricoverare, mantenere ed assistere persone anziane d'ambo i sessi di età superiore ai 65 anni, autosufficienti e non autosufficienti. A Tal fine, nel rispetto della normativa vigente, può attivare anche strutture di assistenza sanitaria"* . . .;
- che con il D.C.A. della Regione Lazio n. U00083 del 27.02.2015 è stato rilasciato l'accreditamento definitivo in favore dell'Istituto Romano di San Michele quale gestore della struttura denominata "RSA Toti", Residenza Sanitaria Assistenziale di Mantenimento Basso con 40 posti letto dedicati all'area della senescenza;

### CONSIDERATO:

- che il D.C.A. n. U0008 del 10/02/2011, rende obbligatoria l'adozione di una Carta dei servizi;
- che la Carta del Servizio della RSA Toti adottata con la decreto n. 313 del 16 ottobre 2017 necessita di aggiornamenti;



Istituto Romano di San Michele

**RITENUTO** pertanto necessario garantire l'erogazione del servizio pubblico secondo criteri di efficienza e di efficacia, che impongono all'ente erogatore di adottare le misure ritenute idonee per il raggiungimento di tale obiettivo, tra cui deve essere annoverata l'informazione chiara e trasparente al cittadino/utente;

VISTA la legge 17.7.1890 n. 6972 e successive modificazioni;

VISTO l'art. 21 del D. Lgs. n. 207 del 4 maggio 2001;

VISTO lo Statuto;

### **PROPONE**

*per quanto esposto in narrativa, parte integrante e sostanziale del presente atto*

- 1) di approvare l'allegata Carta dei Servizi della RSA Toti dell'Istituto Romano di San Michele, che costituisce parte sostanziale ed integrante della presente determina;
- 2) di pubblicare sul sito web dell'Ente il presente atto, ai sensi del D. Lgs n. 33 del 14.03.2013 nella sezione "Amministrazione trasparente";

IL DIRETTORE DELL'ASSISTENZA

Dott. Carlo Fiore



Istituto Romano di San Michele

## IL SEGRETARIO GENERALE

LETTA la proposta del presente provvedimento predisposta dal Responsabile del Procedimento in frontespizio indicato;

PRESO ATTO che l'Ufficio proponente il presente provvedimento sottoscrivendolo attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e produttivo per il servizio pubblico ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della Legge n. 20/1994 e s.m.i., nonché alla stregua di criteri di economicità e di efficienza di cui all'art. 1, 1° comma della Legge n. 241/1990 e s.m.i.;

VISTA la legge 17.7.1890 n.6972 e successive modificazioni;

VISTO l'art. 21 del D. Lgs.vo n. 207 del 4 maggio 2001;

VISTO lo Statuto dell'Ente;

## DETERMINA

*per quanto in premessa specificato, parte integrante e sostanziale del presente atto*

- 1) di approvare l'allegata Carta dei Servizi della RSA Toti dell'Istituto Romano di San Michele, che costituisce parte sostanziale ed integrante della presente determina.
- 2) di pubblicare sul sito web dell'Ente il presente atto, ai sensi del D. Lgs n. 33 del 14.03 2013 nella sezione "Amministrazione trasparente";



Istituto Romano di  
San Michele

Il Segretario Generale  
Dott. Claudio Panella



Istituto Romano di San Michele

## PUBBLICAZIONE

Determina n. 133 del 24.02.2020

Si attesta che la Determina n. 133 del 24.02.2020  
ai sensi e per gli effetti dell'art. 32 della L.18.06.2009 n. 69 e ss.mm.ii. è stata pubblicata  
sul sito istituzionale dell'Istituto Romano di San Michele in data 24.02.2020

Il Segretario Generale  
(Dott. Claudio Panella)



**Istituto Romano di San Michele**  
Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza  
(Legge 17.7.1890 n.6972 - R.D. 7.6.1928 n.1333)  
00147 ROMA - Piazzale Antonio Tosti n.4

# **CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE TOTI**

	<b>Descrizione delle Modifiche</b>	<b>Redatto da</b>	<b>Approvato da</b>	<b>Data di Emissione</b>
00	Genesi della procedura	Direttore Area Assistenza Dott. Carlo Fiore	Direttore Area Assistenza Dott. Carlo Fiore	2011
01	Aggiornamento della procedura	Direttore Area Assistenza Dott. Carlo Fiore	Direttore Area Assistenza Dott. Carlo Fiore	2017
02	Aggiornamento della procedura	Direttore Area Assistenza Dott. Carlo Fiore	Direttore Area Assistenza Dott. Carlo Fiore	2020

## Sommario

Premesse pag. ....	1
Mission pag. ....	2
Vislon pag. ....	3
Principi fondamentali pag. ....	4
Dove siamo pag. ....	5
Chi siamo pag. ....	6
L'identità del servizio residenza sanitaria assistenziale pag. ....	7
La casa pag. ....	8
La struttura pag. ....	9
Requisiti tecnologici pag. ....	11
Servizi offerti pag. ....	12
La politica della qualità del servizio pag. ....	19
Gli standard del servizio e delle attività pag. ....	20
Piano di lavoro pag. ....	20
Tabella degli indicatori sulla tracciabilità del servizio pag. ....	28
Come si accede nella RSA pag. ....	29
Orari di visita pag. ....	30
Permessi di uscita pag. ....	30
Dimissione dalla RSA pag. ....	31
Retta pag. ....	31
Richiesta della documentazione sanitaria pag. ....	32
Il Comitato di partecipazione pag. ....	32
Raccolta dati e privacy pag. ....	33
Codice Etico pag. ....	34
Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari degli ospiti della RSA pag. ....	34
Questionario sul grado di soddisfazione degli ospiti pag. ....	40
Determinazione dei menù pag. ....	46
Diete speciali pag. ....	47

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **RESIDENZA ASSISTENZIALE TOTI**

### **(mantenimento basso)**

La gestione dei servizi della RSA Toti si ispira ad alcuni principi fondamentali che risiedono nello Statuto e nelle linee guida dell'ASP IRSM: imparzialità, rispetto della dignità della persona, diritto di scelta, garanzia di riservatezza, partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alle decisioni che li riguardano, efficienza ed efficacia, continuità assistenziale, adeguatezza, flessibilità, eguaglianza, e personalizzazione degli interventi nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi della RSA dell'ASP IRSM valorizza e tutela il ruolo degli anziani e la loro cultura, che diventa politica di riferimento per il rispetto dei diritti dell'utente e adempimento di doveri dell'Istituzione attraverso i principi fondamentali sanciti dalla Costituzione :

- Il principio "di solidarietà", enunciato dall'art. 2
- Il principio di "giustizia sociale", enunciato dall'art. 3
- Il principio "di salute", enunciato dall'art. 32

e tiene conto della "Carta dei diritti dell'Anziano" e delle normativa regionale in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura ed assistenza delle persone anziane.

La Carta dei Servizi della RSA dell'ASP IRSM esplicita concretamente il rispetto dell'individualità delle persone anziane riconoscendo i bisogni e realizzando interventi adeguati a garantire una dignitosa qualità della vita

La gamma dei servizi extraistituzionali così come organizzati e gestiti della RSA è improntata alla realizzazione di una rete tesa a fornire le prestazioni più appropriate agli utenti secondo i bisogni di salute che si rappresentano nel piano annuale

Le finalità che la carta dei servizi intende perseguire:

- Garantire la promozione della salute e l'esercizio dei diritti di cittadinanza a persone con grandi bisogni di assistenza .
- Informare gli utenti e rendere trasparenti le procedure per la valutazione multidimensionale degli ospiti circa l'accesso, l'accoglienza, la gestione dei



piani di assistenza individualizzati

- Definire univocamente le responsabilità del personale e i diritti degli utenti e dei loro familiari per le informazioni all'interno dei processi di cura
- Rivalutare periodicamente l'organizzazione della struttura RSA (mantenimento basso R3), delle caratteristiche delle prestazioni e dei servizi erogati, implementando specifiche azioni per il miglioramento della qualità dei servizi

**La Mission della RSA si qualifica nel promuovere il rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona anziana, garantendo una assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi territoriali. Obiettivo condiviso da tutta l'organizzazione è quello di sostenere il costante e continuo miglioramento della qualità dei servizi forniti, nel rispetto della trasparenza dell'operato e dell'etica professionale, onde assicurare la massima soddisfazione possibile dell'utenza, perseguendo un equilibrato rapporto tra gli aspetti di efficienza e razionalità nell'impiego di risorse e gli aspetti di umanizzazione del servizio.**

Gli scopi istituzionali della Mission sono i seguenti:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire all'anziano un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;

- promuovere iniziative per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con i servizi territoriali, realizzando progetti di effettiva collaborazione ed integrazione, volti ad assicurare continuità e qualità anche nelle prestazioni della nuova ASP dell'Istituto Romano di San Michele , concorrendo autonomamente o unitamente ai soggetti del terzo settore , allo sviluppo di iniziative di solidarietà sociale, in attuazione degli indirizzi della programmazione regionale delle attività sociali.
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e della sostenibilità delle tariffe da parte degli utenti.

La Vision dell'Ente è quella di offrire un servizio flessibile che si adatta alle mutevoli necessità dell'utenza e della committenza, mantenendo alto il livello qualitativo offerto, per continuare ad essere parte integrante della pianificazione strategica cittadina relativamente ai servizi offerti alle persone anziane autosufficienti e non autosufficienti

Al fine di perseguire questi obiettivi nella vision della RSA si è ritenuto fondamentale focalizzare l'impegno sui seguenti aspetti:

- centralità del paziente
- approccio multidisciplinare
- personalizzazione del progetto (riabilitativo e/o assistenziale)
- qualità, efficienza ed efficacia
- comfort alberghiero e relazionale
- tutela dei diritti
- sicurezza per i pazienti, per i familiari e per gli operatori
- supporto psicologico per i pazienti, per i familiari e per gli operatori

- integrazione con le strutture della rete
- formazione e aggiornamento continui
- comunicazione interna ed esterna

**La presente Carta sarà pubblicata sul sito web ([www.irms.it](http://www.irms.it)) per la libera consultazione del Cittadini e consegnata all'atto dell'ammissione in RSA a tutti gli Ospiti e ai loro familiari.**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'Ente intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

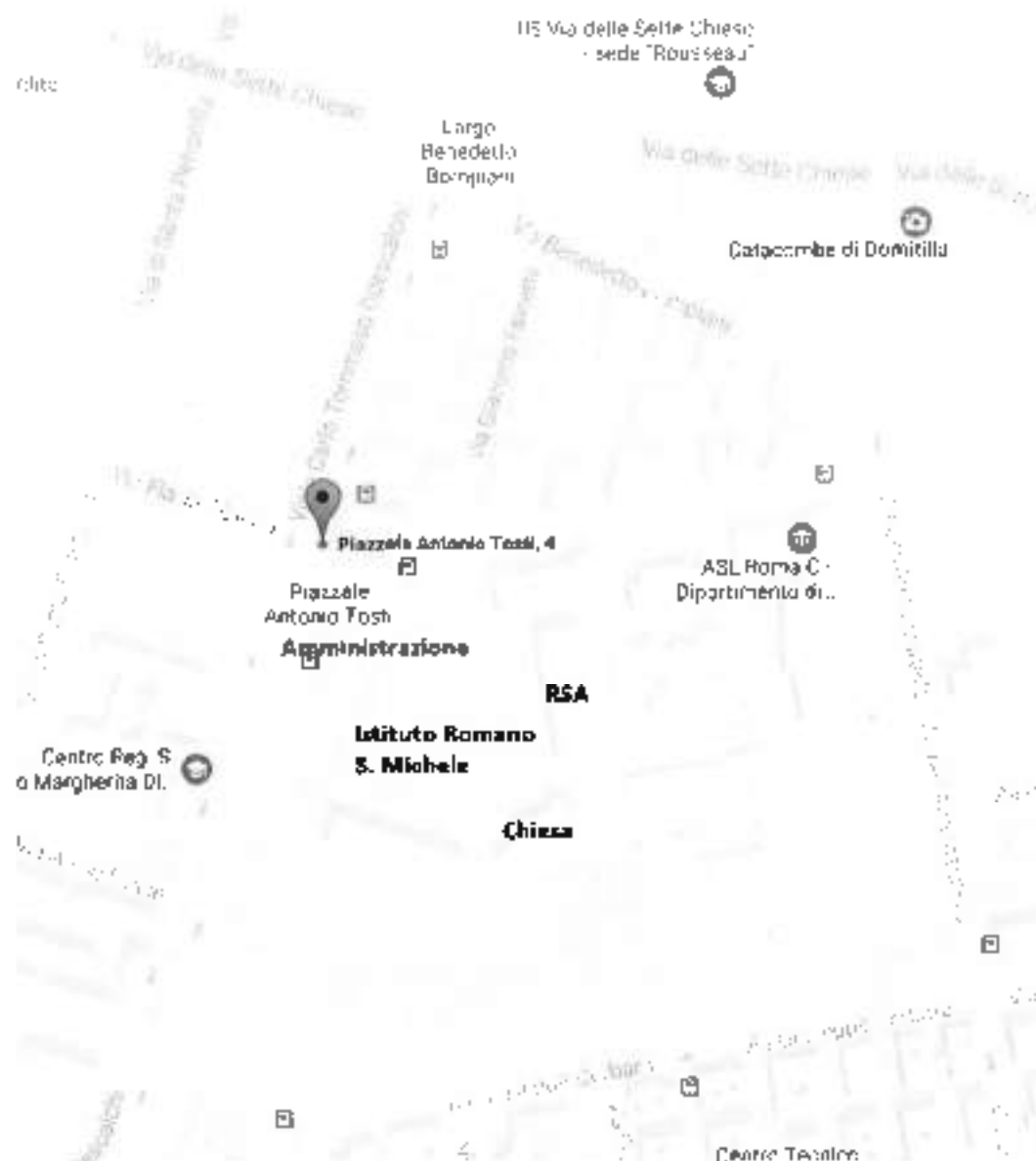
- **Eguaglianza**- L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti. L'Ente fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.
- **Imparzialità** - I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'Ente fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi ispirandosi al senso etico della responsabilità e garantendo il rispetto dei criteri stabiliti per l'ammissione ai vari servizi erogati.
- **Continuità** - L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate

dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile. L'Ente fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani Individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

- **Diritto di scelta** - Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. L'Ente fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, impegnandosi anche a ricercare ed offrire opportunità di integrazione e di flessibilità per l'erogazione dei servizi nell'ambito territoriale di riferimento.
- **Partecipazione** - I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Ente fa proprio questo principio promuovendo procedure semplici e trasparenti al fine di migliorare la qualità degli standards dei servizi erogati, garantendo la partecipazione viva e costante dell'utenza.

## **DOVE SIAMO**

La RSA si trova al primo piano della palazzina Toti del complesso del S. Michele, sito in piazzale Antonio Tosti 4 nel quartiere Ardeatino, nel quadrante sud-est della città di Roma, ben collegato in direzione del centro storico e dell'Appia Antica. Vi si può accedere in automobile tramite la via Cristoforo Colombo o Via delle Sette Chiese e con gli autobus 412, 671, 716 e i treni e metro che hanno fermate nelle vicinanze FL3 –FL3 (treno) e B (METRO).



## CHI SIAMO

**Rappresentante legale:** Commissario Straordinario per la Regione Lazio Dr. Vincenzo Gagliani Caputo (0651858207)

**Direttore dell'assistenza:** Dr. Carlo Fiore (0651858334, [c.fiore@irsm.it](mailto:c.fiore@irsm.it))

**Medico Responsabile:** Dott. Silvia Capasso (0651858329, [s.capasso@irsm.it](mailto:s.capasso@irsm.it))

**Coordinatore infermieristico:** D.ssa Cinzia Navarra (0651858337, [c.navarra@irsm.it](mailto:c.navarra@irsm.it))

**Istruttore Amministrativo:** sig. Marco Milani (0651858324, [m.milani@irsm.it](mailto:m.milani@irsm.it))

**Istruttore Amministrativo:** sig.ra Cristina Della Vecchia (0651858371, [m.milani@irsm.it](mailto:m.milani@irsm.it))

**Esecutori Amministrativi** Flisa Grieco, Maria Grazia Calò (tel.0651858305)

**Assistente sociale:** Dr. Maria Pia Teodonio (0651858371, [ass.sociale@irsm.it](mailto:ass.sociale@irsm.it))

**Educatrice professionale:** Dr. Barbara Lunerti ([b.lunerti@irsm.it](mailto:b.lunerti@irsm.it))

**Psicologa:** Dr. Emanuela Menichetti (0651858371, [e.menichetti@irsm.it](mailto:e.menichetti@irsm.it))

**Fisioterapisti:** Dr. Ludovica Barbarà, Dr. Marco Valli (sale fisioterapiche 0651858307)

**Infermieri:** Francesco Guastamacchia, Elisabetta Franceschini, Caterina Colangeli, Marta Desideri, Sandra Presta, Viola Levy, Georgeta Verenjac (Medicherla RSA 0651858325)

**Operatori Socio Sanitari:** Alessia Pesa, Anna Romano, Laura Ruzzo, Patrizia Goffi, Simona Bonni, Daniele Pellegrini, Patrizia Civitenga, Andrea Viscoso, Hilda Chavez, Elena Palazzu, Fabrizio Tofani, Sandro Spoleтини, Adriana Friedjung, Luciana Melini, Simone Russo, Cristiano Flecchia, Massimo Librale, Sandra Sciamanna, Emma Amici,

**Esecutore ai servizi generali:** Mario Grisafi

#### **CODICE DI ABBIGLIAMENTO**

Medico Responsabile e Coordinatore Infermieristico:	camice bianco lungo
Infermieri:	divisa verde
QSS:	divisa azzurra

Tutti gli addetti indossano cartellino di riconoscimento con nome e qualifica.

#### **CONTATTI**

Per ulteriori informazioni è possibile comunicare con l'Istituto esclusivamente ai seguenti recapiti

Sito web: [www.irsm.it](http://www.irsm.it)

email: [info@irsm.it](mailto:info@irsm.it)

tel.0651858371-0651858324

## **Strumenti per l'attuazione dei principi**

### **L'identità del servizio Residenza Sanitaria Assistenziale**

#### **La definizione del servizio Residenza Sanitaria Assistenziale**

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Toti" dell'Istituto Romano di San Michele è una

struttura socio - sanitaria residenziale extra ospedaliera, organizzata per nuclei, finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale e di inserimento sociale nell'area della senescenza, nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone anziane non autosufficienti, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o nei centri di riabilitazione di cui all'art. 26 della legge 833/78.

Essa va intesa come una struttura residenziale, nella rete dei servizi territoriali, in cui deve realizzarsi il massimo della integrazione degli interventi sanitari e sociali; in accordo con la normativa nazionale e regionale.

L'utenza della RSA si caratterizza per:

- età di interesse geriatrico ( sopra i 65 anni) - area senescenza;
- perdita dell'autosufficienza nelle attività della vita quotidiana (non autosufficienti);
- condizioni sanitarie caratterizzate da trattamenti sanitari di lungo assistenza per il recupero ed il mantenimento funzionale (R3);
- condizioni che non consentono la permanenza al domicilio sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali;
- necessità di assistenza tutelare comprensiva del mantenimento dei contatti sociali e di programmi di animazione.

### **La Casa**

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Toti" è organizzata in due nuclei di 20 posti ciascuno per un totale di 40 posti letto ed è inserita nell'ambito del comprensorio dell'Istituto, sito nel quartiere Ardeatino, con ingresso in Piazzale Antonio Tosti 4.

Tutte le stanze di degenza sono dotate di bagno e allaccio TV. L'utilizzo della televisione in stanza viene permessa a tutti gli ospiti nel rispetto dei diritti di tutti i fruitori della stanza. Il servizio telefonico, è presente all'interno della stanza.

Inoltre è a disposizione degli ospiti un BAR aperto anche agli esterni.

La RSA dispone di un ampio giardino e di una chiesa interna dove si svolgono

funzioni religiose giornaliere alle quali gli ospiti possono accedere. E' aperta anche all'esterno.

La RSA, nel rispetto delle norme, è dotata di sistemi di sicurezza per meglio rispondere alle esigenze degli ospiti, degli operatori e garantire una corretta prevenzione dei rischi.

Il rispetto della legge 626/94 e succ.mod. e integraz. è garantito dal "Documento di Valutazione dei rischi" adottato dall'Amministrazione dell'Ente; in questo sono valutati tutti i possibili rischi ambientali della struttura e le soluzioni opportune.

Sono sempre presenti nel reparto operatori formati per intervenire in caso di incendio, inoltre è stato predisposto un organigramma per la prevenzione incendi. Annualmente viene eseguita una simulazione per l'evacuazione in caso di incendio.

## LA STRUTTURA

### Area della residenzialità

Nel settore abitativo sono previsti:

- Camere da 1,2,3,4 letti; all'interno di ogni camera è garantita la privacy di ogni singolo ospite e l'accesso e il movimento delle carrozzine.
- Servizi igienici adeguati ai pazienti non autosufficienti per almeno un terzo dei posti letto, con la possibilità di accesso e rotazione completa delle carrozzine, accesso diretto o immediatamente attiguo alla camera, dotato di lavandino, wc, doccia e, laddove possibile, il bidet.
- Servizi di nucleo (ogni 10-20 ospiti):
  - Locale soggiorno/ gioco/ TV/ spazio collettivo.
  - Angolo cottura
  - Due sale da pranzo.
  - Locale di servizio per il personale di assistenza con annessi servizi igienici.
  - Bagno assistito
  - Armadi per la biancheria pulita.
  - Locale deposito materiale sporco con vuotatoio e lavapadelle



- Locale deposito per attrezzature, carrozzine e materiale di consumo etc

#### Area destinata alla valutazione e alle terapie

In questa area sono previsti:

- Locali e attrezzature per prestazioni ambulatoriali e per valutazioni specifiche.
- Area destinata all'erogazione delle attività specifiche di riabilitazione.
- Locali e palestra con attrezzature per le specifiche attività riabilitative previste.

#### Area della socializzazione

Sono previsti:

- Servizi per l'assistenza religiosa e relativi locali.
- Bar fruibile anche dall'esterno aperto dal lunedì al sabato per tutto l'anno e distributori automatici di alimenti e bevande.
- Sale e soggiorni polivalenti.
- Locali per servizi all'ospite (barbiere, parrucchiere, podologo).
- Sale per le attività occupazionali.
- Aree verdi attrezzate all'interno del complesso.
- Servizi igienici.

#### Aree generali e di supporto

Qui sono previsti:

- Ingresso con portineria, posta, telefono.
- Uffici amministrativi.
- Cucina, dispensa e locali accessori.
- Locali per lo stoccaggio della biancheria e degli indumenti e stirceria (il servizio di lavanderia è appaltato ad una società esterna).
- Magazzini.
- Spogliatoi per il personale con annessi servizi igienici.

- Camera mortuaria con sala dolenti.
- Depositi pulito e sporco.

Tutti i corridoi le scale ed i locali di passaggio sono forniti di corrimano.

#### Standard dimensionali

Gli standard dimensionale a cui l'Istituto Romano San Michele ha fatto riferimento sono determinati dalle seguenti misure:

- La superficie totale utile funzionale della struttura è fissata in mq 40/45 per ospite.
- Per gli alloggi:
  - mq 38 per due persone
  - mq 52 per tre persone
  - mq 28 per una persona
- Per le camere (bagno escluso):
  - Mq 12 per una persona
  - Mq 18 per due persone
  - Mq 26 per tre persone
  - Mq 32 per quattro persone

Le restanti aree di attività e di servizio sono da dimensionarsi nel computo complessivo di 40/45 mq per ospite di cui alla precedente lettera a).

#### Requisiti Tecnologici

Ambulatorio attrezzato con un carrello per la gestione dei casi di urgenza, completo di elettrocardiografo.

Sono disponibili i farmaci per il trattamento delle urgenze (adrenalina, cortisonici, antistaminici, diuretici, antiipertensivi, anticonvulsanti, broncodilatatori, cardiocinetici).

Sono presenti inoltre:

- Attrezzature per la riabilitazione motoria (letto per la fisioterapia, cuscini di

gommapiuma, tappeto di gommapiuma, parallele, scala svedese, cyclette, pedallera, apparecchiature per magnetoterapia- elettrostimolazione- ionoforesi);

- **Materiali e strumenti per la riabilitazione cognitiva (materiali modellabili, oggetti per la stimolazione stereognostica, memory test, etc);**
- **Materiali e strumenti per la terapia occupazionale;**
- **Materiali e strumenti per l'attività ricreativa e di socializzazione;**
- **Attrezzature per l'area abitativa particolarmente adatte ad ospiti non deambulanti e non autosufficienti (letti, materassi e cuscini antidecubito etc.);**
- **Impianto elevatore monta lettighe idoneo per le persone disabili e ascensore di emergenza.**

#### **Ingresso e dimissioni**

La proposta di accesso dell'utente alla RSA è effettuata su proposta del medico di base dell'anziano avallata dai servizi territoriali dell'Azienda Sanitaria Locale (CAD) previa valutazione del grado di autonomia dell'anziano e accertamento dell'impossibilità di provvedere ad altre forme di assistenza che ne consentano la permanenza al proprio domicilio.

Gli ospiti della RSA possono essere dimessi anche in via temporanea per ricovero in altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia o in particolari casi specifici.

Gli ospiti della RSA vengono periodicamente valutati da un'unità valutativa territoriale che provvede alla conferma del ricovero ovvero alla dimissione.

#### **SERVIZI OFFERTI**

- **Assistenza infermieristica h 24**
  - **Tenuta ed approvvigionamento dei farmaci**
  - **Medicazioni e somministrazione terapia**

- Progettazione, esecuzione e controllo dei Piani Assistenziali Individualizzati a seguito della valutazione multidimensionale (VMD) degli ospiti
- Valutazione delle performance clinico-assistenziale-riabilitativa tenendo conto delle evidenze a supporto di ogni singolo indicatore (evidence based nursing)
- Costante e diretto rapporto con i medici Curanti e Specialisti

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- Assistenza socio-sanitaria h 24
  - Aiuto all'anziano nello svolgimento delle attività di vita quotidiana
  - Osservazione e collaborazione alla rilevazione dei bisogni dell'anziano
  - Attuazione interventi di primo soccorso
  - supporto per l'assunzione corretta della terapia orale, prevenzione di ulcere da decubito
  - rilevazione dei parametri vitali
  - piccole medicazioni

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- Assistenza medica
  - Medico di famiglia secondo accessi programmati.
  - Guardia Medica e 118 per le emergenze.

Il servizio è garantito dal Sistema Sanitario Nazionale

- **Presenza del Medico Responsabile Geriatra (4 ore die), per:**
  - Controllo e revisione periodica dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI)
  - Colloqui informativi con gli ospiti e i familiari
  - Eventuali trattamenti di urgenza in caso di bisogno
  - Verifica delle modalità e qualità delle prestazioni socio-sanitarie assicurando appoggio e adesione ai protocolli e alle procedure concordate con i Medici di famiglia e gli Enti territoriali di controllo

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- **Riabilitazione funzionale**
  - mantenimento delle capacità motorie della persona
  - recupero funzionale a livello motorio e cognitivo
  - recupero delle capacità legate alle azioni di vita quotidiana

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- **Servizio socio educativo e di animazione**
  - Interventi personalizzati per favorire le relazioni interpersonali
  - programmazione delle attività giornaliere dell'anziano, sia a livello individuale che collettivo
  - attività di animazione, sia all'interno che all'esterno della struttura, anche con il coinvolgimento del volontariato.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

♦ Servizio sociale

- Programmazione e gestione dell'ingresso di nuovi ospiti orientato a migliorare l'accessibilità e l'accoglienza
- contatti con Municipi e ASL
- Rapporti con i familiari e valutazione sociale in caso d'intervento dell'amministratore di sostegno
- Supporto agli ospiti e ai familiari nello svolgimento di pratiche amministrative
- Rapporti con le associazioni di volontariato
- ♦ Organizzazione di attività ricreative e di animazione
- ♦ Gestione del servizio LPU e MAP (lavori di pubblica utilità e messa alla prova ) per le attività sussidiarie all'assistenza

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

• Servizio di psicologia

- Interventi di supporto psicologico a favore degli ospiti
- interventi psicoeducazionali, in presenza di demenze o altre situazioni di deterioramento cognitivo a sostegno del familiare e/o del personale di assistenza;
- programmi per l'umanizzazione e la personalizzazione dell'assistenza

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

• Prestazioni alberghiere

- ♦ Il servizio ristorazione viene garantito attraverso un appalto esterno

con una società in convenzione che autocertifica la propria qualità tramite il sistema HACCP. La società, su indicazione del dietologo, predispone le procedure per la definizione del piano nutrizionale che comprende la possibilità di scelta tra varietà di cibi e tenga conto delle condizioni fisiche e cliniche degli ospiti.

**Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.**

- Il servizio lavanderia viene garantito attraverso un appalto esterno con una società in convenzione che fornisce la biancheria da letto. Il guardaroba interno è gestito con proprio personale OSS. Gli ospiti e/o i familiari, all'atto dell'ingresso, vengono debitamente informati sulla modalità di identificazione dei capi personali di abbigliamento e sulle dirette responsabilità per le necessarie integrazioni degli indumenti deteriorati. L'Ente non si assume responsabilità per lo smarrimento dei capi trattati dal servizio di lavanderia, qualora non contrassegnati, o per il loro deterioramento.

**Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.**

- Servizio di trasporto
  - Per le visite sanitarie all'esterno della RSA è previsto un servizio di accompagnamento ; per gli ospiti non deambulanti, la struttura si avvale di una convenzione per la fornitura di ambulanza con infermiere a bordo.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- Servizio di parrucchiere e barbiere
  - Il servizio è presente all'interno della struttura con una figura professionale.

Il costo del servizio è a carico dell'Ospite.

- Servizio di podologia
  - Laddove non di stretta pertinenza medica, la cura dei piedi viene svolta su richiesta e all'interno della struttura o presso esercizi esterni.

Il costo del servizio è a carico dell'ospite

- Servizio farmaceutico ed ausili per incontinenti
  - Tutte le medicine, i presidi per incontinenza ed i gas medicali vengono prescritti dal Medico curante secondo le modalità previste dal SSN. Stante l'obbligo di garantire l'assistenza farmaceutica, è presente un servizio di approvvigionamento di farmaci e parafarmaci. La gestione del servizio (approvvigionamento -conservazione - smaltimento ecc. dei farmaci), è affidata all'Equipe Infermieristica.

Il costo dei farmaci è a carico dell'ospite.

- Assistenza religiosa
  - Ogni giorno viene celebrata la S. Messa nella Chiesa annessa alla Palazzina Toti. Il personale religioso è presente nei reparti in ore programmate, con visite, momenti di preghiera, attività di assistenza morale e spirituale e per consegnare la corrispondenza in arrivo.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto



- Servizio di camera ardente

In caso di decesso dell'Ospite in RSA, viene messa a disposizione la camera mortuaria. I familiari possono scegliere liberamente l'Impresa di pompe funebri. La cerimonia funebre può essere celebrata, a richiesta dei parenti, nella chiesetta interna. L'Istituto ha posto in essere una convenzione con un'impresa di pompe funebri, ma la scelta dell'impresa di cui avvalersi per le esequie è a carico dei familiari, nel rispetto delle normative che disciplinano le attività funebri.

- Servizio di manutenzione

- L'ufficio Tecnico è incaricato dall'Ente di garantire il funzionamento e la manutenzione ordinaria degli impianti di riscaldamento, di climatizzazione, degli impianti elettrici ed idraulici, degli arredi e delle attrezzature, dei serramenti, l'esecuzione delle tinteggiature e piccoli interventi murari.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- Servizio di portineria

- Il servizio di portineria è espletato dalle ore 6,30 alle ore 21,30.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto.

- Servizio di relazione con il pubblico (URP)

- L'URP è un servizio di comunicazione che riconosce e valorizza il diritto degli ospiti e dei cittadini ad essere informati, ascoltati e ne promuove la partecipazione contribuendo, così, al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate dall'ASP San Michele. Il servizio è affidato alle figure professionali dell'Assistente Sociale e della Psicologa in possesso delle conoscenze, competenze e attitudini sociali.

Il costo del servizio è a carico dell'Istituto

Resta intendimento della residenza sanitaria assistenziale (RSA) mantenere la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione dei propri ospiti, compatibilmente alle condizioni psicofisiche degli stessi.

Particolare riguardo è rivolto alla ricerca della collaborazione sia con le famiglie degli ospiti che con le organizzazioni sociali e di volontariato, al fine di riprodurre il più possibile un modello familiare, onde creare il minor disagio adattativo agli ospiti della RSA.

Tutto il personale dell'Istituto Romano di San Michele implementa le azioni previste per la comunicazione agli ospiti e/o familiari per offrire supporto e sostegno.

Tutti gli operatori socio-sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed Impegnati a garantire la privacy dell'ospite.

#### **La politica della qualità del servizio**

Il fattore "umano" rappresenta, nei servizi alla persona della RSA, il capitale in grado di determinare in buona parte la qualità del servizio.

La cultura della qualità presuppone, un grosso coinvolgimento ed una consistente valorizzazione delle risorse umane

Questa valorizzazione, passa obbligatoriamente attraverso la creazione di idonei percorsi formativi, che recuperano direttamente o indirettamente la centralità del residente come cliente del servizio.

E' la formazione professionale quindi, che determina la cultura dei singoli e dell'organizzazione; recepire tale assunto per tutte le persone coinvolte nei rapporti con gli anziani, equivale ad assumere la consapevolezza di un processo determinante per la qualità dei servizi assistenziali.

La RSA ha determinato sulla base di tale assunto una formazione del nostro personale di assistenza finalizzato ad alcuni contenuti fondamentali:

- **coinvolgimento e sul lavoro di gruppo**
- **sviluppo di capacità interfunzionali negli operatori che vanno di pari passo con l'evoluzione dell'organizzazione del lavoro**
- **promozione della cultura dell'anziano**

- **incentivazione** degli spazi di autonomia dell'operatore di assistenza
- **sviluppo** di logiche di corresponsabilità di risultato attraverso condivisione della mission e della vision del servizio

### **La valutazione del servizio**

#### **Gli standard del servizio e delle attività**

La RSA garantisce una capacità di adattamento dei servizi alle esigenze dei malati e una costante ricerca di soluzione ai problemi/disagi/difficoltà degli anziani ospiti.

Il piano di lavoro di assistenza generale nei due moduli RSA e i relativi interventi sono modulati nel tempo, in coerenza con l'evoluzione della malattia.

#### **Piano di Lavoro Assistenziale Generale nei due moduli RSA:**

##### **Turno antimeridiano (ore 07:00-14:00)**

**Figure Professionali coinvolte:**

Infermieri (2),

Operatori Socio Sanitari (4),

Fisioterapisti (2),

Educatori professionali (1)

Coordinatore infermieristico (1)

**Ore 07:00**

Incontro tra le varie figure professionali presenti in servizio entrante e colloquio operativo con il personale uscente (OSS, infermieri e terapisti della riabilitazione).

**Programmazione docce agli ospiti da eseguire nella mattinata (OSS).**

**Ore 07.00-08:45**

**Giro di controllo in reparto (OSS ed infermiere). Eventuali segnalazioni delle criticità a Caposala (Coord Inf.) e se necessario al Medico Responsabile.**

**Cambio pannolini nei due moduli R.S.A. con relativa igiene, alzata dal letto degli ospiti e vestizione (OSS ed Infermiere).**

**Ore 08:45-9,00**

**Colazione negli ambienti previsti in funzione delle condizioni di salute degli ospiti (OSS). Somministrazione terapia (infermiere).**

**Ore 09:30**

**Inizia la terapia occupazionale in spazi dedicati e tempi di proposizione, comunque in rapporto al livello di attenzione degli ospiti. Gli interventi sono individuali e/o effettuati in piccoli gruppi tendenzialmente omogenei rispetto alle patologie psico/neuromotorie.**

**Il personale della riabilitazione (Terapisti Occupazionali e Fisioterapisti) possono avere in comune progetti condivisi.**

**Ore 09:45**

**Rifacimento letti parziale e/o completo.**

**Rilievo dei parametri vitali ed aggiornamento schede infermieristiche (infermiere)**

**Eventuali medicazioni, aerosolterapia, ecc. (infermiere).**

Ore 10:30 (Indicativo per infermiere)

Eventuali visite dei medici di base.

Verifica terapie dei singoli pazienti.

Visite del Medico Responsabile per ogni manifestazione acuta, su richiesta della Caposala e/o del personale infermieristico.

Verifica farmaci, lista medicinali mancanti o da prescrivere ad opera dei medici di base.

Ore 10:45 (indicativo per OSS)

Docce assistite programmate per gli Ospiti come da apposito calendario.

Mobilità-assistenza in reparto e/o in palestra (OSS e personale della riabilitazione).

Ore 11:30 – 12,00

Controllo pannoloni e loro sostituzione in caso di necessità (OSS).

Sistemazione Ospiti nelle sale previste per il pranzo della (OSS).

Somministrazione terapia (infermiere).

Ore 13,00

Sistemazione in camera degli Ospiti con disabilità maggiore (OSS).

Igiene orale, rimozione protesi odontoiatriche ed Igiene viso e mani.

Sistemazione e riordino tavoli del pranzo (OSS).

Allontanamento e smaltimento rifiuti in genere (OSS).

Eventuali colloqui con familiari, referenti e volontari e/o infermieri se demandati al colloquio (Caposala).

Ore 13:30

Sorveglianza e tutela degli Ospiti allettati, mobilizzati e quelli in grado di muoversi autonomamente (OSS).

Ore 13:40

Inizio compilazione delle consegne scritte (infermiere).

Ore 14:00

Smonto turno e scambio di consegne tra personale uscente ed entrante (OSS ed Infermieri) e colloquio operativo di inizio turno tra il personale e la Caposala.

#### **Turno pomeridiano (ore 14:00–21:00)**

Figure professionali coinvolte:

**Infermieri (2)**

**Operatori Socio Sanitari (3 o 4 secondo necessità contingenti)**

Cambio turno ed inizio del turno pomeridiano

Completamento scambio consegne, scritte ed orali tra il personale entrante ed uscente

Colloquio operativo di inizio turno tra il personale e la Caposala

Giro di sorveglianza (OSS).

Ore 14:30-15:00

Preparazione dei carrelli terapia e cambio pannoloni (OSS ed infermiere).

Inizio eventuali visite pomeridiane dei medici di base.

Ore 15:00-16:00

Cambio pannoloni ed igiene intima e personale Ospiti (viso, mani, zona genitale a letto o in bagno) (OSS ed infermiere).

-Mobilizzazione Ospiti (OSS e se necessario personale della riabilitazione) e sistemazione letti (OSS).

Ore 16:00

Distribuzione merenda: tè, orzo, acqua, ecc. (OSS).

Ore 16:30

Sistemazione negli armadi della biancheria e preparazione dei pannoloni e degli indumenti per la notte e per la mattina seguente (OSS).

Ore 17:00

Rilevo parametri vitali ed aggiornamento schede infermieristiche (infermiere).

Controllo dei farmaci nei carrelli e negli armadietti (infermiere).

Segnalazione ricette da sottoporre ai Medici di base (infermiere).

Ore 17:30-18:00

Accompagnamento Ospiti negli ambienti previsti per la cena, con assistenza e supervisione (OSS).

Distribuzione della terapia medica delle ore 18:00 (infermiere).

Ore 18:45

Riordino vassoi nei carrelli del vitto e riordino tavoli mensa (OSS).

Igiene orale degli Ospiti con rimozione e lavaggio eventuali protesi orali (OSS).

Sistemazione e riordino unità di vita del Paziente (OSS)

Eventuali colloqui con familiari o referenti, volontari (Caposala e/o infermieri se demandati al colloquio).

Ore 19:00 – 19,30

Sistemazione a letto degli Ospiti con disabilità maggiori, previa idratazione ed igiene personale. Gli altri ospiti vengono accolti nella sala TV con supervisione diretta e lasciati liberi di seguire i propri rituali prima della notte (OSS).

Ore 19:30-20:00

Tutti gli Ospiti posizionati a letto con pigiama.

Rimozione ed igiene delle eventuali protesi orali ed igiene personale (viso e mani) (OSS).

Controllo e se necessario cambio del pannolone (OSS).

Ore 20:00-20:30

Somministrazione terapia medica delle ore 20:00 ed eventuale controllo dei parametri vitali nei casi clinici critici (infermiere).

Giro di controllo nei due moduli RSA e sorveglianza (OSS ed infermiere).

Allontanamento e smaltimento rifiuti (OSS).

Ore 20:40

Inizio compilazione consegne scritte (infermiere).

Ore 21:00

Cambio turno e scambio di consegne orali tra personale uscente e quello entrante (OSS ed infermieri).



### Turno Notturno (ore 21:00-07:00)

Figure professionali coinvolte:

Infermieri (1)

Operatori Socio Sanitari (1)

Ore 21:00-21:15

Colloquio operativo del personale in servizio, previa visione della consegna scritta.

Ore 21:15-22:00

Giro di controllo, con posizionamento corretto del paziente, controllo dei campanelli di allarme e controllo delle luci (OSS ed Infermiere).

Controllo del pannolone ed eventuale cambio ed igiene degli Ospiti che ne hanno bisogno.

Controllo del buon funzionamento dei materassini antidecubito (OSS).

Rilievo dei parametri vitali ai Pazienti con criticità cliniche (infermiere).

Controllo dei carrelli terapia e del cambio terapia e pannoloni ed eventuale rifornimento di materiali e presidi (OSS ed infermiere).

Controllo eventuali farmaci mancanti da segnalare (infermiere).

Ore 22:00-23:00

Mobilizzazione nel letto ogni due ore dei Pazienti critici segnalati (piaghe da decubito, patologia pneumo catarrale, ecc.) (OSS ed infermiere).

Ore 23:00

Giro di controllo e sorveglianza dei due moduli (OSS ed infermiere).

Ore 24:00-01:00

Giro di controllo e sorveglianza dei due moduli, ricordando la mobilitazione dei pz. clinicamente bisognosi (OSS ed infermiere)

Ore 02:00

Giro di controllo (a seguire ogni ora) e sorveglianza nei due moduli (OSS ed infermiere).

Ore 06:00

Allontanamento e smaltimento rifiuti (OSS).

Ore 06:40-07:00

Compilazione consegne scritte al cambio turno (infermiere).

Ore 07:00

Ultime consegne orali tra il personale uscente e quello entrante in turno (OSS ed infermiere).

Si ricorda che i tempi per le attività che vengono erogate su persone con variabilità del fabbisogno assistenziale subiscono degli scostamenti non prevedibili.

I tempi di erogazione del servizio sono influenzati dalle prassi operative adottate nel reparto. Pertanto è possibile che i tempi rilevati possono cambiare in funzione del

modo di operare differente del personale presente in turno che rimane comunque altrettanto valido dal punto di vista dei risultati conseguiti.

Per ciascuno standard di prestazione vengono individuati uno o più indicatori che ne permettono la valutazione. Detta valutazione verrà effettuata ogni tre mesi.

**Tabella degli indicatori sulla tracciabilità del servizio**

Standard	Indicatore
1°	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario bagni Operatore-utente</li> <li>• Apposita scheda firmata dall'operatore e controfirmata dall'utente e dal caposala con dichiarazione dell'avvenuta prestazione.</li> </ul>
2°	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apposita scheda con il nome dell'operatore, l'orario in cui sono stati effettuati gli interventi, il nome degli utenti che ne hanno usufruito. In caso di intervento straordinario, l'orario di segnalazione, il nome della persona che ha segnalato, l'orario di intervento, il nome dell'operatore che lo ha effettuato. La scheda è firmata dal capo sala per avvenute prestazioni.</li> </ul>
3°	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario bagni Operatore-utente</li> <li>• Apposita scheda con il nome dell'operatore, l'orario in cui sono stati effettuati gli interventi, il nome degli utenti che ne hanno usufruito. In caso di intervento straordinario, l'orario di segnalazione, il nome della persona che ha segnalato, l'orario di intervento, il nome dell'operatore che lo ha effettuato. La scheda è firmata dal capo sala per avvenute prestazioni.</li> <li>• Dichiarazione mensile del medico su arrossamenti o piaghe.</li> </ul>
4°	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario bagni Operatore-utente</li> <li>• Apposita scheda con il nome dell'operatore, l'orario in cui sono stati effettuati gli interventi, il nome degli utenti che ne hanno usufruito. In caso di intervento straordinario, l'orario di segnalazione, il nome della persona che ha segnalato, l'orario di intervento, il nome dell'operatore che lo ha effettuato. La scheda è firmata dal capo sala per avvenute prestazioni.</li> <li>• Dichiarazione mensile del medico su arrossamenti o piaghe nelle zone intime.</li> </ul>
5°	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programma settimanale di alzata ordinaria e straordinaria.</li> <li>• Programma della settimana precedente firmato dagli operatori e controfirmato dal caposala per avvenute prestazioni.</li> </ul>

6°	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programma trimestrale delle attività con nominativi degli anziani beneficiari.</li> <li>• Calendario trimestrale delle attività con il nome dell'operatore incaricato</li> <li>• Report trimestrale degli operatori sulle attività effettuate e sugli anziani coinvolti.</li> <li>• Report semestrale del responsabile sulle attività svolte e sui risultati ottenuti con gli anziani.</li> </ul>
7°	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programma trimestrale delle attività con nominativi degli anziani beneficiari.</li> <li>• Calendario trimestrale delle attività con il nome dell'operatore incaricato</li> <li>• Report trimestrale degli operatori sulle attività effettuate e sugli anziani coinvolti.</li> <li>• Report semestrale del responsabile sulle attività svolte e sui risultati ottenuti con gli anziani.</li> </ul>
8°	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazione mensile del responsabile e del caposala sugli accompagni effettuati comprensiva di giorni, luoghi nome anziani, orari, motivi.</li> </ul>
9°	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartella clinica con diagnosi</li> </ul>
10°	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazione mensile del responsabile e del caposala sugli invii di biancheria effettuati comprensiva di giorni, luoghi, nome anziani, orari.</li> </ul>

#### **COME SI ACCEDE nella struttura residenziale sanitaria**

L'accesso alla RSA dell'ospite è proposto dal Medico di base con l'avallo dei servizi territoriali dell'Azienda Sanitaria Locale (CAD), previa valutazione del grado di autonomia dell'anziano (mantenimento basso) e accertamento dell'impossibilità di provvedere ad altre forme di assistenza che ne consentano la permanenza al proprio domicilio.

La lista d'attesa per l'ingresso in RSA è gestita dal Centro Assistenza Domiciliare della ASL RM2 (Ex RMC). Le modalità di accoglimento dell'anziano in RSA, vengono condivise con il Coordinatore infermieristico e l'Assistente sociale. Al momento dell'inserimento, l'equipe multidisciplinare avvia le procedure per la valutazione iniziale multidimensionale (VMD) delle condizioni e bisogni del nuovo ospite, mediante strumenti riconosciuti, che comprendono l'analisi dei fattori sociali ed economici della famiglia, lo stato fisico, psicologico, nutrizionale e funzionale. La VMD determina il complesso integrato dei bisogni di assistenza dell'utente.

Tutti i dati raccolti vengono inseriti nella cartella socio-sanitaria e concorrono alla stesura del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale gestito dal Medico Responsabile e dal Coordinatore Infermieristico)

L'ospite in RSA rimane a carico del proprio medico di medicina generale che esercita la capacità prescrittiva (farmaci, esami di laboratorio, strumentali, visite specialistiche, certificazioni, ecc.) in collaborazione con il Medico Responsabile e il Coordinatore Infermieristico.

## **ORARI DI VISITA**

L'ingresso in RSA dei familiari degli Ospiti è possibile in qualunque momento sia nei feriali che nei festivi dalle 8 alle 20 tranne negli orari deputati alle cure igieniche (7.30-9.30 e 15.00-16.30) e ai pasti (12.00-13.00 e 18.00-19.00). In casi eccezionali è permesso prolungare l'orario di visita con permessi speciali concordati con il Coordinatore Infermieristico o il Medico Responsabile.

## **PERMESSI DI USCITA**

Gli Ospiti della RSA possono sospendere l'ospitalità nella struttura senza perdere il posto nei seguenti casi:

- Ricovero ospedaliero per evento acuto o intervento programmato per un periodo uguale o inferiore ai 10 giorni, ripetibile nel corso dell'anno senza limitazioni. In tale circostanza alla struttura andrà riconosciuta la remunerazione pari solo alla quota di compartecipazione.
- Permessi orari giornalieri inferiori alle 8 ore, previa autorizzazione del Medico Responsabile, ripetibili nel corso dell'anno senza limitazioni. Tali permessi non comportano variazioni nella retta.
- Rientri temporanei in famiglia o periodi di vacanza uguali o inferiori ai 10 giorni, previa autorizzazione del Medico Responsabile. Tali eventi sono

ripetibili nel corso dell'anno per un numero complessivo di 10 giorni/mese e comportano per il periodo interessato il riconoscimento alla struttura della quota sanitaria.

## **DIMISSIONE DALLA RSA**

L'Ospite viene dimesso dalla RSA nelle seguenti circostanze:

- Volontà dell'Ospite o del familiare, previa comunicazione scritta al Medico Responsabile
- Ricovero ospedaliero di durata superiore ai 10 giorni: in tal caso la struttura è autorizzata ad accogliere una nuova persona nel posto letto che si è liberato
- Peggioramento delle condizioni cliniche con necessità di trattamenti sanitari non erogabili dalla RSA (mantenimento basso) (nutrizione artificiale, somministrazione prolungata di terapia ev, dialisi, ventilazione a pressione positiva ecc.)
- Infrazione grave e continuativa delle norme contenute nel Regolamento Interno
- Morosità pari a tre mesi, salvo deroghe autorizzate.

## **RETTA**

La retta giornaliera comprensiva della parte alberghiera e di quella sanitaria è di 49,20 euro. Tuttavia gli Ospiti con reddito inferiore ai 20.000 euro/anno possono ottenere una compartecipazione alle spese da parte del Municipio di appartenenza, tanto maggiore quanto inferiore sarà il reddito, producendo al Municipio stesso la certificazione ISEE

La retta non comprende le spese sanitarie, che sono a carico dell'ospite secondo le modalità previste dal SSN, le visite specialistiche, eventuali servizi richiesti dall'Ospite (bar, taxi ecc.), il servizio barbiere e parrucchiere, il servizio di podologia

e la lavanderia a secco dei capi delicati.

## **RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

L'Istituto romano di S. Michele ha recepito il DPR 352 del 27/6/1992 che regola la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti amministrativi in attuazione dell'art. 24 – comma 2 – della L. 241/90.

La richiesta della documentazione sanitaria deve essere recapitata a mano o a mezzo raccomandata A/R alla Direzione Assistenza dell'Istituto. Una volta protocollata la domanda e individuata la legittimità della richiesta dell'avente diritto, la copia conforme della documentazione è disponibile in 20 giorni previo versamento di diritti e spese ai sensi della delibera 335/98 di questo Istituto.

## **IL COMITATO DI PARTECIPAZIONE**

E' istituito il Comitato di partecipazione, costituito da:

- 2 rappresentanti degli ospiti
- 1 rappresentante delle famiglie
- 1 rappresentante delle associazioni di volontariato che operano nella struttura
- 1 rappresentante dell'associazione tutela dei diritti
- 1 rappresentante del sindacato pensionati maggiormente rappresentativo a livello regionale
- 1 rappresentante della consulta sindacale dell'handicap

Il comitato si riunisce per autoconvocazione tre volte all'anno con il compito di:

- concorrere alla programmazione, gestione e verifica delle attività all'interno della struttura;

- collaborare per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alla famiglia e agli ospiti;
- promuovere iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli Ospiti.

## **RACCOLTA DATI E PRIVACY**

In conformità al D. Lgs 196/2003, così come modificato dal D. Lgs 101/2018, e al Regolamento UE 2016/679, l'Istituto Romano di S. Michele, di cui la RSA Toti fa parte, garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati personali degli ospiti e dei familiari.

Tali garanzie sono assicurate tanto nella fase di acquisizione dei dati per l'espletamento delle pratiche amministrative, quanto nella fase di ingresso vero e proprio dell'ospite nella struttura. In tale ultima occasione, infatti, lo stesso riceve un documento che contiene l'Informativa sulla Privacy, dal quale si evincono: 1) i dati necessari alla struttura per l'espletamento delle finalità assistenziali; 2) le modalità di gestione e conservazione degli stessi, seguite dalla RSA e dagli operatori che in essa svolgono la loro attività lavorativa; 3) i diritti riconosciuti dalla normativa vigente ai titolari. Contestualmente l'ospite, personalmente o a mezzo di procuratore, viene invitato a prestare il proprio consenso al trattamento dei dati descritti.

La struttura provvede alla conservazione, di detti dati, con le modalità e le tempistiche che la normativa vigente prevede in materia.

Il titolare del trattamento è l'Istituto Romano di San Michele - sito in Roma - P.le A. Tosti n. 4, nella persona del legale rappresentante pro tempore. Si è provveduto a nominare un DPO reperibile all'indirizzo mail [responsabileprotezionedati@irsm.it](mailto:responsabileprotezionedati@irsm.it).

## **RECLAMI**

Ogni Ospite o suo familiare può far pervenire il proprio reclamo presso l'Ufficio Amministrativo della RSA (sig. Marco Milanl, 0651858324) oralmente o per iscritto



utilizzando il modulo allegato. E' inoltre allocata nel corridoio della RSA di fronte all'infermeria una cassetta apposita, il cui contenuto è esaminato ogni quindici giorni. La segnalazione verrà valutata coinvolgendo la Direzione Assistenza. Dalla segnalazione può scaturire un'azione correttiva e la stessa Direzione Assistenza provvederà, se necessario, ad un approfondimento di indagine ai fini della completa rimozione delle cause del reclamo.

L'Ufficio si impegna a dare una risposta scritta entro 10 giorni dall'avvenuto reclamo.

Nel caso la struttura amministrativa della RSA non risponda in alcun modo o non risponda in modo soddisfacente, le segnalazioni ed i reclami possono essere inviati direttamente alla Segreteria Generale.

## CODICE ETICO

Tutti gli operatori all'interno della R.S.A. si adeguano ai principi etici di comportamento previsti dal Codice Etico Comportamentale Ex D.Lgvo 231/2001 e Modello Organizzativo in allegato

ISTITUTO ROMANO DI SAN NICOLA  
 Leggende: Patologia di Assistenza e Benessere  
 Legg. n. 112 del 28.2.2000 art. 1  
 112/1121 - Roma - Tel. 06/4781111  
 www.istituto-san-nicola.it

## QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI DELLA RSA TOTI

**IMPORTANTE:** Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda  
 Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

QUAL E' L'ETA' DEL SUO FAMILIARE OSPITE DI QUESTA RSA/RSA?

- ☐ non risponde/altro      ☐ 75-84 anni  
☐ fino a 64 anni      ☐ 85 anni o più  
☐ 65-74 anni

E IL SESSO:    ☐ maschio    ☐ femmina  
☐ non risponde/altro

SECONDO LEI IL PERSONALE E' PROFESSIONALMENTE PREPARATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLE DEI SUOI FAMILIARI?  
☐ molto      ☐ molto poco  
☐ abbastanza      ☐ non so  
☐ poco

E' SODDISFATTO DEL MODO IN CUI IL SUO FAMILIARE E' STATO ACCOLTO DURANTE I PRIMI GIORNI DI PERMANENZA NELLA RSSA/RSA?

- |              |              |
|--------------|--------------|
| ① molto      | ② molto poco |
| ② abbastanza | ③ non sa     |
| ③ poco       |              |

LE VANNO BENE GLI ORARI DI APERIURA DELLA RSSA/RSA PER LE VISITE AGLI OSPITI?

- |              |              |
|--------------|--------------|
| ① molto      | ② molto poco |
| ② abbastanza | ③ non sa     |
| ③ poco       |              |

GLI ORARI IN CUI SI MANGIA IN QUESTA RSSA/RSA LE SEMBRANO

- |                                       |
|---------------------------------------|
| ① adeguati                            |
| ② inadeguati, si mangia troppa presto |
| ③ inadeguati, si mangia troppa tardi  |
| ④ non sa                              |

SECONDO I FI IL PERSONALE E' NUMERICAMENTE ADEGUATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLI DEL SUO FAMILIARE?

- |              |              |          |
|--------------|--------------|----------|
| ① molto      | ② poco       | ③ non sa |
| ② abbastanza | ④ molto poco |          |

RITIENE DI POTER AVERE DAL PERSONALE LE INFORMAZIONI CHE DESIDERA SULLE CONDIZIONI DEL SUO FAMILIARE IN MODO SODDISFACENTE?

- |                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> ① molto      | <input type="radio"/> ④ molto poco |
| <input type="radio"/> ② abbastanza | <input type="radio"/> ③ non so     |
| <input type="radio"/> ⑤ poco       |                                    |

SI SENTE SOSTENUTO E AIUTATO DAL PERSONALE NELL'AFFRONTARE LA MALATTIA DEL SUO FAMILIARE?

- |                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> ① molto      | <input type="radio"/> ④ molto poco |
| <input type="radio"/> ② abbastanza | <input type="radio"/> ③ non so     |
| <input type="radio"/> ⑤ poco       |                                    |

SI SENTE COINVOLTO DAL PERSONALE [MEDICI INFERMIERI E ASSISTENTI] NELLE CURE DEL SUO FAMILIARE?

- |                                   |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> ① sempre    | <input type="radio"/> ③ mai    |
| <input type="radio"/> ④ spesso    | <input type="radio"/> ② non so |
| <input type="radio"/> ⑤ raramente |                                |

DESIDEREREBBE ESSERE:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> ① più coinvolto di adesso  |  |
| <input type="radio"/> ② meno coinvolto di adesso |  |
| <input type="radio"/> ③ va bene così             |  |

COME GIUDICA IL COSTO DELLA RETTA RISPETTO AL SERVIZIO CHE RICEVE IL SUO FAMILIARE?

- |                                |                                |
|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> ① alto   | <input type="radio"/> ③ basso  |
| <input type="radio"/> ② giusto | <input type="radio"/> ④ non so |

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALL'ENTE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Servizio amministrativo	①	②	③	④
Servizio lavanderia/guardaroba	①	②	③	④
Servizio di portatore	①	②	③	④
Servizio di parrucchiere/barbiere	①	②	③	④
Servizio di pulizia	①	②	③	④

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Tutela riservatezza	①	②	③	④
Rapporto con coordinatori/responsabili	①	②	③	④
Partecipazione al PAI	①	②	③	④
Applicazione Carta dei Servizi	①	②	③	④
Chiarezza della Carta dei Servizi	①	②	③	④

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI ORGANIZZATIVI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Personalizzazione camera	①	②	③	④

COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE IL SUO FAMILIARE RICEVE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Cure mediche	①	②	③	④
Cure infermieristiche	①	②	③	④
Cure di assistenza (ADB)	①	②	③	④
Fisioterapia	①	②	③	④
Animazione	①	②	③	④
Educazione funzionale	①	②	③	④
Assistenza psicologica	①	②	③	④

COME VALUTA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI CONFRONTI DEL SUO FAMILIARE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Medici	①	②	③	④
Infermieri	①	②	③	④
Personale di assistenza (ADB)	①	②	③	④
Fisioterapisti	①	②	③	④
Educatori	①	②	③	④
Psicologi	①	②	③	④

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Comfort degli ambienti	①	②	③	④
Varietà menù	①	②	③	④
Risposta alle esigenze alimentari	①	②	③	④
Spazi di intimità e privacy	①	②	③	④

E' A CONOSCENZA DELLA TIPOLOGIA DI  
STRUTTURA CHE ACCOGLIE IL SUO FAMILIARE?

- ① non risponde/errore
- ② Residenza Socia Sanitaria Assisi
- ③ Residenza Sanitaria Assistenzial

E' A CONOSCENZA DELLA TIPOLOGIA DI  
RICOVERO DEL SUO FAMILIARE?

- ① non risponde/errore
- ② Permanente
- ③ Temporaneo

E' A CONOSCENZA DEI TEMPI DI RICOVERO  
DEL SUO FAMILIARE?

- ① non risponde/errore
- ② Meno di 4 mesi

- ③ Da 4 mesi a 1 anno
- ④ Da 1 a 3 anni
- ⑤ Oltre 3 anni

HA AVUTO PRECEDENTI ESPERIENZE IN ALTRE  
STRUTTURE?

- ① non risponde
- ② Si
- ③ No

LE E' MAI CAPITATO DI AVERE SEGNALATO  
ALLA RSSA/RSA PROBLEMI O DISSERVIZI  
PARTICOLARI?

- ① spesso
- ② raramente
- ③ mai

SE LE E' CAPITATO, CHE TIPO DI PROBLEMI  
ERANO

---



---



---

SE LE È CAPITATO, È SODDISFATTO DI COME  
LA RSSA/RSA RISOLVE I LAMENTI E I PROBLEMI  
PARTICOLARI?

- ① molto
- ② abbastanza
- ③ poco
- ④ molto p.
- ⑤ non so

RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI,  
COMPLESSIVAMENTE, LA SUA OPINIONE SU  
QUESTA RSSA/RSA È:

- ① migliore di quanto pensassi
- ② esattamente come me l'imm.
- ③ peggio di quanto pensassi
- ④ non so

QUAL'È LA COSA CHE APPREZZA DI PIÙ DI  
QUESTA RSSA/RSA?

---

---

---

E QUELLA CHE LE PIACE MENO?

---

---

---

Se desidera esprimere altri pareri o suggerimenti per migliorare il servizio, lo faccio qui a

---

---

---

PER FINIRE LE CHIEDIAMO ALCUNI DATI

CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO?

- ① il/la coniuge dell'ospite in Istituto
- ② il figlio/la figlia dell'ospite in Istituto
- ③ la sorella/il fratello dell'ospite in Istituto
- ④ altro parente dell'ospite in Istituto
- ⑤ altra persona

L'ETÀ DI CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO È DI ANNI:

- ① non risponde/errore
- ② meno di 40 anni
- ③ 40-54 anni
- ④ 55-69 anni
- ⑤ 70 anni o più

E IL SESSO?      ① maschio    ② femmina

QUAL'È IL TITOLO DI STUDIO DI CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO?

- ① non risponde/errore
- ② elementare/media
- ③ superiore 2/3 anni
- ④ superiore 5 anni
- ⑤ laurea

OGNI QUANTO VIENE IN STRUTTURA?

- ☐ ① quasi tutti i giorni
- ☐ ② circa una volta a settimana
- ☐ ③ circa 1-2 volte al mese
- ☐ ④ meno di una volta al mese

COMPLESSIVAMENTE LEI QUANTO È SODDISFATTO DI COME LA RSA/RSA ASSISTE IL SJO FA?

- ☐ ① molto
- ☐ ② abbastanza
- ☐ ③ poco
- ☐ ④ molto poco

Data \_\_\_\_\_

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE...**

Si ricordi, per cortesia, di restituire il questionario compilato al personale, chiuso nel busta.

**DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY:** Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che le opinioni raccolte rimarranno anonime.

## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI



ISTITUTO NAZIONALE DI SANITÀ E SICUREZZA  
Istituto Nazionale di Sanità e Sicurezza  
Via S. Maria 100 - 00187 Roma (Tel. 06/499911)  
Fax 06/49991111 - E-mail: info@inss.it

### QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI RSA TOTI

**IMPORTANTE:** Per rispondere bastare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle personali opinioni.

#### DATI PERSONALI

L'ETÀ DI CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO È DI ANNI:

- ☐ ① non risponde/errare
- ☐ ② 75-84 anni
- ☐ ③ fino a 64 anni
- ☐ ④ 85 anni e più
- ☐ ⑤ 65-74 anni

E IL SESSO? ☐ ① maschio ☐ ② femmina

DA QUANTO TEMPO RISIETE NELLA STRUTTURA?

- ☐ ① non risponde/errare
- ☐ ② da 5 a 10 anni
- ☐ ③ meno di 1 anno
- ☐ ④ oltre 10 anni
- ☐ ⑤ da 1 a 5 anni

IL RICOVERO È AVVENUTO:

- ① su richiesta del medico di base
- ② su richiesta del medico specialista
- ③ si è rivolto/a autonomamente alla struttura

#### SERVIZI E AMBIENTE DELLA STRUTTURA

	Eccellente	Buona	Sufficiente	Insufficiente
Come giudica l'accoglienza in struttura?	①	②	③	④
Come valuta il grado di igiene personale offerta alla Sua persona?	①	②	③	④
Come valuta il grado di igiene degli ambienti?	①	②	③	④
Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?	①	②	③	④
Come giudica la tranquillità e il comfort personale?	①	②	③	④
Come giudica la segnaletica all'interno della struttura (indicazione dei bagni infermeria, studi medici)?	①	②	③	④
Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura?	①	②	③	④



	Eccezionale	Buona	Sufficiente	Insufficiente
Come giudica i limiti agli orari di visita?	①	②	③	④
Come giudica l'organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, attività, ecc.)?	①	②	③	④
Come valuta la disponibilità dei servizi:				
• parrucchiere/barbiere	①	②	③	④
• manicure/pedicure	①	②	③	④
• TV/telefono/distributori automatici	①	②	③	④
• servizi religiosi	①	②	③	④
Come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti?	①	②	③	④
Come giudica i servizi igienici (qualità pulizia, accessibilità)?	①	②	③	④
Come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo) ed il servizio ai pasti?	①	②	③	④

#### ASSISTENZA DEL PERSONALE

	Eccezionale	Buona	Sufficiente	Insufficiente
Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?				
• Personale socio-sanitario	①	②	③	④
• Personale sanitario	①	②	③	④
Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il suo stato di salute?	①	②	③	④
Considera che il livello delle cure ricevute in struttura sia:	①	②	③	④
Come giudica l'attività svolta dai medici nei suoi confronti?	①	②	③	④

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come giudica la frequenza delle visite mediche?	①	②	③	④
Come giudica gli interventi messi in atto per prevenire ulteriori malattie e ricadute e le informazioni (spiegazioni circa l'uso e l'importanza dei farmaci, delle diete e degli esercizi fisici) che Le hanno fornito?	①	②	③	④
Come giudica l'assistenza ricevuta dal personale infermieristico e dagli operatori socio-sanitari (sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste)?	①	②	③	④
Come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?	①	②	③	④
Come giudica l'assistenza ricevuta dai fisioterapisti (sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste)?	①	②	③	④

In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene)?	①	②	③	④
Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire fra gli operatori, in Sua presenza, è stato:	①	②	③	④
Come giudica il servizio offerto dall'Assistente Sociale (informazioni, comunicazioni, accoglienze)?	①	②	③	④
Come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?	①	②	③	④

#### PRESTAZIONI UFFICI

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come giudica il servizio Amministrativo (fatturazione, comunicazioni)?	①	②	③	④
Come giudica la sollecitudine e la cortesia del personale degli uffici amministrativi nel rispondere alle richieste?	①	②	③	④

	Eccellente	Buona	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarsa
	①	②	③	④	⑤
Come giudica complessivamente i servizi che le sono stati offerti?					

Qualche altra considerazione su aspetti generali della vita in struttura.

Ha avuto problemi con gli altri ospiti della sua stanza?

☐ sì ☐ no

Se sì, di che tipo?

☐ rumore ☐ sovraffollamento ☐ altro \_\_\_\_\_

Ha avuto problemi per le visite da parte dei suoi parenti o amici?

☐ sì ☐ no

Se sì, di che tipo?

☐ troppi visitatori ☐ difficoltà con gli orari ☐ mancanza di spazio  
☐ altro \_\_\_\_\_

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti:

---



---



---



---

Cosa ha apprezzato maggiormente?

---



---



---



---

Quali cose considera negative?

---

---

---

---

Da ultimo, Le chiediamo cortesemente di voler segnalare da chi è stato compilato il questionario:

☐ direttamente da residente

☐ da un parente

☐ dall'utente con l'aiuto di un parente

☐ dall'utente con l'aiuto di un operatore

Data \_\_\_\_\_

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE...**

Si ricordi, per cortesia, di restituire il questionario compilato al personale, chiuso nell'apposita busta.

**DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY:** Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

# DETERMINAZIONE DEI MENU'

I menù sono articolati in: menù estivo (dal 1° aprile al 31 ottobre) e menù invernale (dal 1° novembre al 31 marzo).

I menù sono stabiliti con cadenza settimanale in modo da consentire una larga scala scelta da parte degli utenti, sia in regime normale che in regime dietetico speciale e devono essere autorizzati dagli organi sanitari preposti.

L'impresa appaltatrice del servizio mensa garantisce il rispetto di determinate tabelle dietetiche e la qualità di ingredienti che dovranno corrispondere ai requisiti di 1° qualità e di 1° scelta.

<b>sodexo</b> <small>Ogni giorno, un punto migliore</small>		<b>ISTITUTO R. S. MICHELE</b>		<b>Menu Invernale 2019/2020</b>		<b>Quarta Settimana</b>
<b>LUNEDI'</b>	<b>MARTEDI'</b>	<b>MERCOLEDI'</b>	<b>GIOVEDI'</b>	<b>VENERDI'</b>	<b>SABATO</b>	<b>DOMENICA</b>
<b>PRANZO</b>	<b>PRANZO</b>	<b>PRANZO</b>	<b>PRANZO</b>	<b>PRANZO</b>	<b>PRANZO</b>	<b>PRANZO</b>
Pasta e fagioli	Pasta al tonno	Pasta alla carbonara	Pasta al sogo	Spaghetti alla marinara	Pasta aglio e olio	Fettuccine al ragù
Polpette B.A. in umido	Merluzzo alla livornese	Bocconcini Tacchino	Uraciale di maiale	Merluzzo panato	Brasato al vino rosso	Pollo al forno
Cicoria saltata	Bietta ripassata	con piselli	Cicoria ripassata	Finoocchi al gratin	Zucchine intolate	Patate al forno
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Dolce
<b>CENA</b>	<b>CENA</b>	<b>CENA</b>	<b>CENA</b>	<b>CENA</b>	<b>CENA</b>	<b>CENA</b>
Passato di verdura	Pastina in brodo vegetale	Minestrina primavera	Pastina in brodo	Pasta e patate	Pasta e lenticchie	Pastina in brodo vegetale
Ermental	Gateau di patate	Cotoletta di pesce	Ricotta	Pollo lessa	Uova sode	Speck
Fagiolini all'olio	Spinaci all'olio	Fagiolini olio e limone	Carote prezzemolate	Insalata	Cicoria ripassata	Insalata
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione

### **DIETE SPECIALI**

L'impresa appaltatrice del servizio mensa garantisce la possibilità di usufruire del servizio di ristorazione ai portatori di patologie con definito vincolo dietetico (volume di utenza valutata intorno al 50% degli ospiti). Il servizio è predisposto da personale qualificato ed esperto nel confezionamento delle diete. Le direttive e la composizione qualitativa e quantitativa delle diete speciali vengono stabilite e comunicate di volta in volta alla Direzione Assistenza e/o dal personale sanitario a ciò preposto dall'Ente. Possono essere predisposte "diete in bianco" per gli ospiti qualora venga fatta richiesta entro le 9,30 dello stesso giorno.