

RESIDENZA PROTETTA OPERE PIE DONINI

REGOLAMENTO INTERNO

1. Finalità

Il presente Regolamento ha la funzione di integrare le disposizioni vigenti delle fonti normative ed amministrative che la Residenza Protetta, quale soggetto accreditato dal Servizio Sanitario Nazionale, è tenuta ad osservare. Esso pertanto si deve interpretare ed applicare in conformità alle suddette disposizioni.

2. Modalità d'ingresso dell'Ospite in Residenza Protetta

2.1 Primo contatto. Chi è interessato a presentare domanda per essere accolto come ospite della Residenza, o chi lo rappresenta, può prendere contatto con l'Ufficio Amministrativo telefonicamente o mediante e-mail, e quindi visitare la struttura e i suoi spazi, previo appuntamento, accompagnato dal personale preposto.

2.2 Procedure per l'ammissione.

Per accedere in regime di convenzione: l'ammissione di un Ospite in regime di convenzione avviene su segnalazione da parte dell'Azienda USL Umbria 1, la quale segue le liste di attesa compilate secondo le proprie valutazioni. L'inserimento in tali liste di attesa deve essere chiesto ai Servizi Sociali del Centro di Salute dell'Azienda USL Umbria 1. La persona segnalata per l'ammissione dall'Azienda USL dovrà comunque presentare agli Uffici della Residenza Protetta la relativa domanda.

Per accedere in regime privato: l'ingresso in Residenza potrà avvenire previa presentazione della domanda di ammissione presso gli Uffici della Residenza.

2.3 Presentazione, visita in Struttura, colloqui con i familiari.

La presentazione della domanda di ingresso, è preceduta dal colloquio con la Direzione Sanitaria per la valutazione di compatibilità tra le condizioni clinico-funzionali della persona candidata e il livello di prestazioni socio-sanitarie erogate dall'Istituto

In caso di valutazione sanitaria positiva la domanda di ingresso, corredata di tutte le sue parti, è sottoposta alla Direzione Amministrativa per la verifica dei requisiti amministrativi di ingresso.

Il deposito della domanda si conclude con il colloquio con la Direzione Amministrativa e la Coordinatrice dei servizi O.S.S. e servizi generali.

2.4 Ammissione ed accoglienza.

Una volta decisa l'ammissione, sono concordati con la Direzione Sanitaria il giorno e l'orario di accoglienza. In tale occasione l'Equipe Multidisciplinare sarà disponibile per l'accoglienza, il colloquio conoscitivo con l'Ospite ed i suoi Familiari, la discussione

delle informazioni socio-assistenziali-sanitarie iniziali e la redazione dei documenti sanitari e sociali d'ingresso.

Si procede di seguito alla valutazione tecnica per l'inserimento dell'ospite nel Sistema Atlante (banca dati di controllo) della Regione Umbria

Il posto letto viene assegnato all'ingresso in base alle disponibilità, del momento ed alle particolari esigenze e necessità dell'ospite.

La Direzione, per motivi organizzativi e/o sanitari, si riserva la facoltà, di assegnare all'ospite un posto letto diverso da quello assegnato in precedenza.

Nel primo periodo di accoglienza, 15 - 20 giorni, viene valutato l'andamento dell'ingresso in Struttura, la compatibilità delle caratteristiche dell'ospite con la tipologia dei servizi offerti e con la vita comunitaria. Se tale esito risulta positivo la permanenza è confermata.

Terminato il periodo di osservazione massimo di 4 settimane, l'Equipe Multidisciplinare costituita dal Direttore Sanitario supportato dall'Infermiere Coordinatore, dal Fisioterapista e dal Coordinatore dell'Assistenza e dall'Assistente Sociale, redige il Piano Assistenziale Individualizzato, che potrà essere preso in visione dal Familiare e dal Medico di medicina generale dell'Ospite.

La stessa Equipe si riunisce periodicamente per monitorare lo stato di benessere psico-fisico dell'anziano ed apportare le opportune modifiche.

2.5_ Dimissione.

La dimissione dalla Residenza può avvenire:

dimissioni volontarie: a richiesta dell'Ospite o di chi ne ha la legale rappresentanza, con esplicito esonero di responsabilità dell'Istituto;

dimissioni d'autorità: il provvedimento di dimissioni viene adottato:

- per comportamento violento nei riguardi del personale e degli altri ospiti;
- per comportamento od azioni che abbiano provocato grave turbamento nella comunità e che rendono incompatibile la permanenza dell'ospite nella Residenza;
- per il sopravvenire di condizioni fisiche e/o psichiche patologiche permanenti che richiedano trattamenti non previsti dalla organizzazione della Residenza;
- per morosità nei pagamenti delle rette oltre due mesi.

E' dovere dei familiari firmatari della domanda di ingresso provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'ospite.

trasferimento: nel caso di trasferimento ad altro Istituto, la Direzione Sanitaria cura la trasmissione della documentazione necessaria. L'Ufficio amministrativo provvede alle necessarie comunicazioni agli organi di competenza.

Per trasferimenti, la Residenza dovrà acquisire preliminarmente l'autorizzazione dalla AUSL Umbria 1 – se in regime di convenzione – attraverso la competente Unità di Valutazione Geriatrica.

2.6_ Retta

La permanenza dell'ospite presso la Residenza Protetta Opere Pie Donini è subordinata al pagamento di una retta giornaliera determinata alla Regione Umbria :

ospitalità in regime di convenzione: la quota a carico dell'ospite è pari al 50,90 % della tariffa quando i redditi sono sufficienti, in caso di incapacienza l'ospite può usufruire, ricorrendo i requisiti, della quota sociale da parte del Comune di Perugia che versa alla Residenza la differenza tra il reddito di cui dispone l'ospite e la tariffa;

ospitalità in regime privato: la retta a carico dell'ospite è pari al 100%;

calcolo delle giornate ai fini della determinazione della retta:

- giorno di ingresso: il giorno viene conteggiato dalla data di ingresso a prescindere dall'orario di arrivo
- giorno di dimissioni o decesso: il giorno viene conteggiato dalla data di uscita o decesso a prescindere dall'orario di partenza
- in caso di ricovero ospedaliero o di assenza temporanea la retta è dovuta in equal misura.

3. Organizzazione della vita all'interno della Residenza

3.1 _PIANO DI ASSISTENZA SANITARIA

L'Assistenza Medica Generale è assicurata, per ogni Ospite, dal Medico di Medicina Generale liberamente scelto dall'Ospite stesso.

L'Assistenza Infermieristica è assicurata dalla presenza continuativa (24/24h) degli Infermieri, la cui attività è coordinata da un infermiere con funzioni direttive e si articola nelle seguenti principali attività assistenziali:

- Gestione ed attuazione delle consegne mediche
- Supervisione dell'igiene degli Ospiti (piedi, pieghe intermammarie, inguine, et.).
- Presa visione quotidiana delle condizioni dello stato di salute dell'ospite (edemi, arrossamenti, dolori riferiti, alvo).
- Somministrazione giornaliera della terapia farmacologica (venosa, parenterale, orale) e controllo delle scadenze
- Controllo dei Parametri Vitali ed esecuzione di stick glicemici.
- Sterilizzazione al bisogno di ferri chirurgici e garze.
- Applicazione dei piani di assistenza individualizzati insieme agli OSS.
- Controllo attuazione diete alimentari ed alimentazione enterale e trascrizione mensile del peso degli Ospiti
- Controllo delle funzioni di evacuazione e applicazione di terapie catartiche o presidi (CV, sonde rettali, ecc).
- Medicazione delle lesioni cutanee.
- Prelievo dei campioni biologici (ematici, urinari, ecc...)
- Prenotazione di esami e visite
- Compilazione del Diario Infermieristico
- Redazione e trasmissione della consegna infermieristica
- .

L'Assistenza Fisioterapica è assicurata dalla presenza regolare del Fisioterapista.

L'Attività Riattivativa/Riabilitativa tendente al mantenimento e al miglioramento dell'autonomia e delle capacità residue dell'ospite, nonché alla prevenzione delle complicanze, consiste in trattamenti programmati di **attivazione motoria individuale** e

di gruppo, trattamenti riabilitativi estensivi per condizioni acute, interventi di igiene posturale e valutazione degli ausili

La Residenza Protetta dispone anche di un **Servizio di Podologia** a chiamata, secondo esigenze e indicazioni individuali delle Ospiti, evidenziate dal Personale infermieristico e socio sanitario.

3.2_ PIANO DI ASSISTENZA TUTELARE

L'assistenza tutelare è garantita in Residenza Protetta (24/24h) dagli Operatori Socio Sanitari (OSS) che, secondo le indicazioni specifiche del Piano Assistenziale Individuale (PAI), svolgono nei confronti dell'Ospite un servizio integrativo o sostitutivo, di protezione e stimolo, per il normale assolvimento degli atti della vita quotidiana:

- L'Ospite non autosufficiente è aiutato dagli OSS nelle operazioni di risveglio, alzata e cure igieniche giornaliere. Per gli ospiti allettati le cure igieniche sono svolte a letto.
- Il bagno agli Ospiti viene effettuato, nel rispetto del calendario definito dai coordinatori infermieristico e dell'assistenza, almeno una volta alla settimana ed ogni volta che sia necessario. Il servizio include le attività connesse con lavaggio dei capelli, asciugatura e piega e taglio al bisogno.
- Gli OSS aiutano gli Ospiti ad assumere gli alimenti secondo le esigenze specifiche di ciascuno, le indicazioni del Dietetico interno e le eventuali prescrizioni mediche, aiutando, supervisionando o assistendo l'Ospite, e favoriscono la loro idratazione.
- Gli OSS assistono l'Ospite, secondo le necessità, nelle funzioni di eliminazione al letto o mediante accompagnamento in bagno periodico e a richiesta.
- Gli OSS aiutano gli Ospiti con problemi di deambulazione a compiere tutte le attività, che richiedano spostamenti.
- Gli OSS collaborano professionalmente con tutte le altre figure dell'Equipe Multidisciplinare e curano le relazioni con gli Ospiti e con le loro famiglie, attraverso il colloquio diretto o favorendo l'utilizzo dei mezzi di comunicazione presenti in Residenza Protetta (telefoni, smartphone, tablet, ecc.).

3.3 PIANO DI ASSISTENZA ALBERGHIERA

3.3.1 Ambienti di vita

La Residenza nel suo complesso è organizzata su 6 piani ed è suddivisa in 2,5 nuclei ubicati su tre piani. E' dotata di un ampio giardino esterno cui possono accedere gli Ospiti e i familiari.

E' consentito agli Ospiti uscire dalla Residenza, previa richiesta e firma di apposito modulo distribuito dall'Infermiere Coordinatore.

Il parcheggio interno è consentito previa autorizzazione da parte della Direzione.

Di seguito, in sintesi, la distribuzione degli spazi e dei locali interni alla Residenza.

Piano - 2: portineria, Direzione Sanitaria, accoglienza, sala per attività ludico-ricreative, servizi igienici;

Piano - 1: sala da pranzo, cucina, servizi igienici;

Piano 0: Palestra, ufficio Assistente Sociale, spazi attrezzati (lettura, visite, ecc) ingresso di servizio; cappella, camera mortuaria

Piano 1: Infermeria, bagno assistito e servizi igienici, n. 9 camere di degenza di cui n. 2 singole e n. 7 doppie, cucinotto di nucleo;

Piano 2: n.12 camere di cui n. 2 singole e n. 10 doppie, bagno assistito e servizi igienici, cucinotto di nucleo;

Piano 3: n. 7 camere di cui n. 2 singole e n. 5 doppie, cucinotto di nucleo.

3.3.2. Servizio di ristorazione

I pasti vengono preparati nella cucina interna della Residenza da personale dipendente. Sono previsti due menù, estivo e invernale, articolati su quattro settimane., in cui sono sempre contrassegnati gli allergeni comuni. Il servizio è predisposto sulla base di un Dietetico interno che prevede la possibilità di preparare diete a vitto comune, di consistenza normale o modificata, diete speciali o prescritte. Gli orari dei pasti principali e secondari sono i seguenti:

Colazione	ore 08:30
Pranzo	ore 11:30 - 12:30 (primo turno)
	ore 12:30 - 13:30 (secondo turno)

Merenda	ore 15:30
Cena	ore 17:30 - 18:30 (primo turno)
	ore 18:30 - 19:30 (secondo turno)

I pasti vengono serviti di norma in sala da pranzo o, se le condizioni dell'Ospite lo richiedono, dispensati in camera.

3.3. 3 Servizio di lavanderia-guardaroba

Il servizio - svolto da un'operatrice dipendente ovvero, in caso di necessità, da una ditta esterna - concerne il lavaggio e la stiratura della biancheria e dei capi d'abbigliamento delle ospiti e la conservazione in armadi personali degli stessi. A tale scopo ne è richiesta espressamente l'etichettatura identificativa.

Il trattamento dei capi di biancheria piana è affidato a un'azienda esterna.

3.3. 4. Servizio di pulizie

La pulizia e sanificazione di tutti i locali della Residenza viene assicurata da una ditta esterna, che vi provvede con personale addestrato e adeguate attrezzature, secondo gli standard indicati dalla Direzione. Si raccomanda agli ospiti e ai familiari di prestare attenzione alla segnaletica che viene posta quando vi sono attività in corso, al fine di evitare intralci nonché rischi di scivolare o cadere.

3.4 SERVIZIO SOCIALE

3.4_1 Assistenza Sociale

Il servizio è affidato ad un soggetto in possesso del relativo titolo professionale, che opera sulla base delle indicazioni del Direzione Sanitaria, in collaborazione con gli altri operatori della Residenza Protetta. Esso comprende le attività tipicamente inerenti al titolo professionale.

In particolare: consiglio e assistenza nei rapporti con l'esterno e nel disbrigo di pratiche amministrative; organizzazione, svolgimento e valutazione delle attività sociali ed elaborazione dati, coordinamento dei piani di assistenza individuali.

3.4_2 Animazione ludico-ricreativa

L'attività comprende aspetti socio-culturali e creativi. Essa si svolge a cura di operatori accreditati, con rapporto libero-professionale, sulla base di programmi formulati periodicamente e approvati dalla Direzione Sanitaria. I programmi, articolati sulle condizioni soggettive degli Ospiti, si riferiscono ad attività svolte all'interno della Struttura, comprese l'attività musicale, nonché a periodiche opportunità aperte all'esterno in occasione di festività, eventi e uscite durante il periodo estivo, mediante visite guidate e assistite da stabilire di volta in volta. Infatti la Residenza promuove numerose iniziative, al fine di mantenere vive e stimolare le capacità intellettive e relazionali residue degli Ospiti, coinvolgendo anche i familiari, i volontari e gli abitanti stessi della Città di Perugia

3.4_3 Assistenza Spirituale

L'ufficiatura della cappella, nelle domeniche e nelle altre festività religiose, è curata dai Padri Benedettini dell'Abbazia di San Pietro. Possono parteciparvi gli Ospiti e i familiari, nonché il personale libero dal servizio. Ciascun Ospite può chiedere di essere visitato da un Ministro di Culto da lui indicato, di norma entro gli orari di apertura. In tal caso sono rispettate la libertà e la riservatezza del colloquio.

3.4_4 Associazioni di volontariato

La Residenza favorisce e accoglie Associazioni di volontariato che contribuiscono ad arricchire la permanenza dell'Ospite, come espressione del radicamento della Struttura nel territorio. La presenza del Volontariato avviene sulla base di progetti approvati dalla Direzione. La loro attività, svolta nella forma della gratuità, è relativa ad aspetti relazionali e di socializzazione, di dialogo, di promozione e di supporto all'autonomia degli Ospiti.

4. Orari di accesso alla Residenza

Le visite dei familiari e degli amici potranno avvenire tra le 9,30 e le 11,30 e tra le 15,30 e le 17,30 di ogni giorno.

Ogni visitatore al momento dell'ingresso e dell'uscita dalla Residenza Protetta Í tenuto a riferirsi al personale in servizio.

Le visite di norma si svolgono negli spazi comuni e l'accesso alle camere non è abitualmente consentito, se non accompagnati dal personale in servizio, nel rispetto delle norme igienico sanitarie e della privacy.

E' possibile ricevere chiamate telefoniche dall'esterno nella propria stanza, collegata al centralino, a cura dei volontari Auser di Perugia (075/5731288).

E' consentito l'uso del telefono cellulare individuale, sempre che non si arrechi disturbo agli altri Ospiti, ai momenti di vita comune e alle attività di servizio.

5. Regole di comportamento

Ospiti e familiari sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni della Direzione, con particolare riguardo a quanto è inerente alla corretta convivenza e alla vita di relazione.

Principali norme di comportamento:

- mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli altri utenti e il personale ed in particolare:
 - non possono pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale piano di lavoro;
 - non devono fare pressioni sul personale per ottenere trattamenti di favore;
 - devono mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione
- non danneggiare la Residenza, arredi, attrezzature, impianti ecc.;
- consentire al personale di entrare in camera per le pulizie, visite, controlli e riparazioni;
- astenersi dal dare compensi di qualsiasi natura al personale operante nella Residenza e dal richiedere allo stesso ciò che è vietato.

6. Modalità di raccolta dei segnali di disservizio e reclami. Diritti e tutela degli Ospiti

6.1. Diritti

Gli Ospiti della Residenza Opere Pie Donini, i loro familiari e tutori possono presentare osservazioni sulle prestazioni e sui servizi previsti dalla Carta dei Servizi.

Le osservazioni possono essere formulate per iscritto mediante lettera in carta semplice indirizzata alla Presidenza.

Le osservazioni sono prese in esame senza indugio dal Presidente e dal Direttore Sanitario, i quali provvedono a quanto di rispettiva competenza dandone formale comunicazione a chi le ha presentate.

6.2. Tutela

La Residenza Opere Pie Donini garantisce la tutela degli Ospiti, che possono formulare suggerimenti e segnalazioni e sporgere reclami sia in forma verbale che in forma scritta, alla Direzione Sanitaria.

La Residenza come erogatrice di servizi socio-assistenziali-sanitari agisce secondo criteri di:

trasparenza: tramite la Carta dei Servizi e altri strumenti di informazione;

equità: assicurando il trattamento e l'erogazione dei servizi in modo uguale per tutti gli Ospiti;

continuità: sia mediante l'erogazione dei servizi socio-assistenziali-sanitari nell'arco delle 24 ore, che tramite progetti individuali di assistenza.

Privacy: il personale che lavora presso la Residenza è istruito a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli Ospiti ed è tenuto al rispetto della privacy, in ogni sua forma. L'Istituto cura il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

La Residenza Protetta assume le opportune iniziative per la formazione del personale con riferimento al rispetto dei diritti e della personalità degli Ospiti.

Per ricevuta

Sig./ Sig.ra _____

Firma _____