



**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Margherita Grazioli**

Fr. Povo Via della Resistenza n. 63 - 38123 TRENTO - C.F. e P.I. 00358520229
e-mail: info@apspgrazioli.it - sito internet: www.apspgrazioli.it



qualità & benessere

REGOLAMENTO INTERNO DELLA RSA

Allegato alla deliberazione n. 15 dd. 04/04/2024

IL DIRETTORE GENERALE
Martina Roncador



LA PRESIDENTE
dott.ssa Nicoletta Tomasi

Questo documento, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente, predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 D.Lgs. 82/05). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D.Lgs. 391/1993).

SOMMARIO

1. IL RESIDENTE E I PROPRI CARI.....	5
Familiare referente o amministratore di sostegno.....	5
Accessi e orari.....	5
Ospitalità.....	5
Pasti.....	6
Accompagnamento a visite.....	6
Uscite.....	6
Animali in struttura.....	7
2. IL RESIDENTE E LA VITA IN STRUTTURA.....	7
Stanza.....	7
Protezione.....	7
Abbigliamento e vestiario.....	8
Cura della persona.....	8
Parrucchiera.....	9
Cura estetica mani e piedi.....	9
Ausili e protesi.....	9
Oggetti di valore e denaro.....	9
Supporto alla gestione del denaro.....	10
TV – Filodiffusione – Telefono.....	10
Giornali – Riviste – Libri.....	10
3. EQUIPE DI CURA.....	11
Servizio assistenziale.....	11
Servizio Infermieristico.....	11
Servizio Riabilitativo.....	11
Servizio Medico.....	11
Servizio socio-educativo.....	12
Servizio Animazione.....	12
Servizio Supporto Spirituale e religioso.....	12
Servizio di Musicoterapia.....	12
4. LIBERTA' E SICUREZZA IN RESIDENZA: IL PATTO CON LE FAMIGLIE SUI RISCHI.....	13
Cadute.....	13
Difficoltà di convivenza.....	13
Allontanamento o Fuga.....	13
Altri rischi.....	13
5. POSSIBILITA' DI ESSERE INFORMATI.....	14
Possibilità di contatto con il personale della residenza.....	14
Collaborazione nell'assistenza.....	14
Condivisione degli obiettivi del Piano Assistenziale Individuale.....	14
Possibilità di contatto con i vertici istituzionali.....	14
Ascolto del cliente.....	15
Rispetto del Residente.....	15
6. PERSONALE DI RIFERIMENTO E ACCETTAZIONE DEL REGOLAMENTO.....	16
Modalità di contatto:.....	16
Accettazione del Regolamento.....	17

PREMESSA

Nel presente regolamento sono descritte le modalità per beneficiare dei servizi e per la partecipazione dei residenti. Si propone di favorire la collaborazione fra residenti, caregivers* e personale della struttura.

Il presente regolamento è integrato dell'Allegato 1 con deliberazione n. 14 dd. 11/08/2015.

Al momento dell'ingresso il presente documento è proposto nei suoi contenuti al Residente e ai suoi familiari per poter condividere i diversi aspetti illustrati.

Il presente testo potrà essere migliorato sulla base dei suggerimenti formulati dai residenti e loro cari nelle occasioni di incontro loro destinate.

*colui che segue e conosce il residente

1. IL RESIDENTE E I PROPRI CARI

Familiare referente o amministratore di sostegno

Il Residente è invitato a partecipare attivamente alle decisioni che lo riguardano. Nel caso di difficoltà e/o per la cura degli aspetti amministrativi si chiede sia presentato alla Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) un "Familiare referente": egli sarà **un riferimento per l'équipe** e sarà contattato e coinvolto nella gestione degli aspetti sia amministrativi che socio-sanitari che riguardano il suo congiunto.

Il **caregiver** (Familiare che si prende cura) a conoscenza degli aspetti di cura e quotidianità della persona è invitato ad una attiva collaborazione con il personale al fine di migliorare la vita in struttura. Egli avrà cura di informare e aggiornare la propria rete familiare per una buona permanenza del Residente, specialmente se non autonomo.

Nel caso in cui non vi sia un accordo sul ruolo del caregiver incaricato e in base alle condizioni di salute e/o giuridiche del Residente può essere opportuno procedere alla nomina di un Amministratore di Sostegno (AdS), di un curatore o di un tutore.

Questa istanza è curata con l'Ufficio Residenti.

Accessi e orari

La struttura è aperta dalle **8.00 alle 19.30**. Ogni Residente può ricevere visite di familiari o amici che sono inviatati a non sostare nelle sale da pranzo e nelle stanze durante i momenti dei pasti e del riposo dei conviventi.

Per riguardo ai residenti invitiamo tutti coloro che frequentano la casa a mantenere un comportamento rispettoso della quiete e della riservatezza, in particolare si raccomandano i momenti di cura della persona o di indisposizione. La presenza accanto al Residente è favorita quale sostegno e aiuto relazionale in modo particolare nei momenti critici e di malattia per i quali vi saranno accordi personalizzati.

La presenza di bambini accompagnati è molto significativa per gli anziani e la struttura favorisce la loro presenza.

Ospitalità

Il Residente può ospitare i propri congiunti quando lo desidera e in particolare in momenti significativi quali compleanno, festività, anniversari. In queste occasioni è favorita la vicinanza alle persone care collaborando alla realizzazione dei momenti conviviali e mettendo a disposizione spazi di accoglienza.

Queste indicazioni sono da ritenersi attuabili nei limiti delle disposizioni interne inerenti la sorveglianza sanitaria.

Tenuto conto che il consumo di cibi e bevande è soggetto a normativa HCCP per la sicurezza alimentare, è necessario concordare con il personale l'eventuale conferimento dall'esterno di alimenti e bevande graditi al proprio congiunto.

E' sempre possibile prenotare una torta preparata internamente dal pasticcere aziendale rivolgendosi all'Ufficio Residenti (tipologia e tariffe consultabili sul sito).

Pasti

I pasti principali hanno luogo presso la sala da pranzo del nucleo di residenza: il pranzo a partire dalle ore **11.30** e la cena dalle ore **18.30**. La colazione viene servita dalle ore **8.30** e la merenda dalle ore **15.30** circa.

L'eventuale presenza dei familiari è possibile solo concordando le modalità con i referenti dell'equipe e secondo autorizzazione del Dirigente Medico.

Accompagnamento a visite

Ogni volta che il Residente deve spostarsi verso strutture sanitarie esterne per interventi diagnostici o terapeutici la RSA interpella i congiunti referenti per accompagnarlo; con la loro presenza si nota una maggiore capacità di affrontare i disagi dovuti al trasporto o ai tempi d'attesa; inoltre in questi momenti i familiari hanno la possibilità di un confronto diretto con gli specialisti e di poter sottoporre loro dubbi e necessità. La struttura garantisce il trasporto solo per le visite e gli esami prescritti in regime di SSN e contatta per tempo il referente per organizzare l'accompagnamento poiché in mancanza di accompagnatore è possibile che alcune visite non urgenti siano posticipate.

Sono previste tariffe per il trasporto e per l'accompagnamento in tutti i casi in cui visite ed esami siano richiesti in regime di libera professione (tariffe consultabili sul sito).

Qualora il Residente sia trattenuto in ricovero ospedaliero sarà cura dei familiari mantenere i rapporti con il reparto di degenza dell'ospedale e con la RSA. L'equipe è interessata al confronto con familiari e sanitari al fine di mantenere la continuità assistenziale, condividere scelte terapeutiche e stabilire percorsi di cura.

Uscite

I residenti possono uscire dalla struttura avendo cura di **compilare l'apposito modulo** (richiedibile in centralino e a ufficioresidentiurp@apspgrazioli.it) e di **avvertire il personale infermieristico** del piano, anche se accompagnati dai loro familiari. La famiglia può riportare al domicilio il proprio caro anche utilizzando il mezzo attrezzato messo a

disposizione dall'azienda, previo accordo con il personale (per dettagli contattare l'ufficio residenti; info e tariffe consultabili sul sito).

La responsabilità fuori dalla sede della RSA è dell'utente stesso o del suo accompagnatore.

A cura del servizio di animazione sono organizzate uscite in gruppo per i residenti interessati.

Animali in struttura

La presenza di animali domestici può essere di conforto per le persone presenti, in special modo quando esiste nella storia di vita un particolare legame affettivo con essi.

Il personale assieme al Residente e alla famiglia possono trovare modalità compatibili con la vita comunitaria per facilitare la visita degli animali.

2. IL RESIDENTE E LA VITA IN STRUTTURA

Stanza

Nel colloquio di ingresso il coordinatore presenta le caratteristiche della stanza in cui entrerà il Residente tuttavia è possibile che il posto letto libero in prima istanza potrebbe non essere il più adatto quindi l'equipe nella fase d'inserimento si riserva di conoscere gli effetti delle nuove convivenze per confermare o modificare la collocazione della stanza.

All'interno dell'ambiente comunitario gli spazi della vita quotidiana hanno valore terapeutico, per tale motivo le convivenze con altri residenti esigono revisioni periodiche. É possibile, infatti, che le persone e le loro relazioni cambino nel tempo con la necessità di ricorrere anche a cambi stanza. Come familiari sarete preventivamente informati e le vostre osservazioni saranno considerate nei limiti delle necessità organizzative.

La residenza ha a disposizione alcune stanze singole, se interessati è necessario presentare domanda presso Ufficio Residenti, il Familiare referente verrà contattato nel momento in cui la stanza singola risulterà disponibile (tariffe aggiornate consultabili sul sito).

E' opportuno portare oggetti cari e significativi che facilitino il "sentirsi a casa" in alcune stanze vi è la possibilità di inserire anche qualche piccolo arredo.

Protezione

Nonostante l'ambiente preveda dei supporti alle limitazioni dei residenti, gli spazi residenziali possono comunque presentare dei rischi connessi alla vita quotidiana.

I varchi e le uscite possono costituire un rischio per l'allontanamento di persone confuse. Nel tentativo di ridurre questo rischio alcune porte e ascensori sono tutelati da

sistemi di chiusura con codice o Tag che devono essere utilizzati con attenzione.

Inoltre è cura del personale allontanare prontamente dalle residenze oggetti, sostanze, alimenti che possano costituire un rischio per la salute e/o la sicurezza dei residenti (es. oggetti contundenti, liquidi infiammabili, tossici, accendini, fiammiferi, bevande alcoliche, ecc...), se non custodite/utilizzate correttamente.

Si chiede ai visitatori di porre particolare attenzione agli avvisi e ai comportamenti consigliati per la sicurezza dei residenti e di fare riferimento alle comunicazioni condivise tramite Newsletter.

Abbigliamento e vestiario

Al fine di consentire una buona gestione del guardaroba del Residente si invitano i referenti a seguire le seguenti indicazioni:

- ogni capo di abbigliamento portato deve essere consegnato in Guardaroba perché sia registrato ed etichettato; questo consente di aggiornare la dotazione personale. Il capo dopo l'etichettatura e dopo ogni lavaggio è prontamente riposto nell'armadio personale del Residente;
- la lista di dotazione consegnata all'ingresso è indicativa poiché il numero e tipologia di indumenti può variare in funzione delle esigenze;
- la qualità e il tipo di indumenti tiene conto delle abitudini precedenti l'ingresso, ma anche delle attuali esigenze assistenziali del Residente;
- si consiglia di portare indumenti di immediato utilizzo (corretta taglia, buono stato, ecc.).

Si sconsiglia la consegna di indumenti molto delicati quali: pura lana, pizzi, ricami, pellicce, cachemire, capi firmati, per gli spiacevoli inconvenienti che si possono verificare a seguito dell'usura per i frequenti lavaggi. Si declina ogni responsabilità nella presa in carico di questa tipologia di vestiario.

La responsabile del Guardaroba provvederà ad informare i referenti nel caso in cui i capi usurati vengono eliminati.

L'azienda non risponderà dello smarrimento o usura dei capi.

Alle dimissioni del Residente la persona di riferimento è tenuta a contattare il Servizio Guardaroba per concordare il ritiro del vestiario e degli effetti personali. L'azienda non accetterà donazioni di abbigliamento né provvederà a smaltire giacenza di vestiario o di effetti personali.

Cura della persona

Presso il locale dedicato al piano 0 sono segnalati gli orari di apertura dei servizi.

Parrucchiera

I residenti hanno diritto ad una prestazione mensile di "lavaggio, taglio e piega" secondo una programmazione che tiene conto delle preferenze espresse. É possibile rivolgersi al Coordinatore per richieste che possono superare la prestazione prevista (la prestazione è a pagamento con tariffa agevolata consultabile sul sito).

Cura estetica mani e piedi

I residenti hanno diritto ad una prestazione secondo una programmazione che tiene conto delle esigenze di cura. É possibile rivolgersi al Coordinatore per richieste che possono superare la programmazione prevista (la prestazione è a pagamento con tariffa agevolata consultabile sul sito).

Ausili e protesi

Gli ausili e le protesi del Residente devono essere affidati/segnalati al personale che lo accoglie al momento dell'ingresso (carrozzina, bastone, protesi dentaria, protesi acustica, occhiali etc..). É consigliabile dotare di etichetta con nome gli oggetti personali.

Gli ausili sono fondamentali per raggiungere il miglior livello di autonomia/comfort possibile. La modifica o la sostituzione degli ausili per la postura o la mobilitazione può essere introdotta dal personale competente per motivi di carattere assistenziale o terapeutico. I fisioterapisti sono a disposizione per informazioni o chiarimenti al riguardo. I familiari si impegnano al buon utilizzo e alla buona conservazione degli stessi.

In caso di smarrimento/rottura di protesi o ausili personali l'azienda garantisce il risarcimento danni (a mezzo copertura assicurativa) solo nel caso in cui il fatto sia imputabile direttamente al personale. L'azienda declina ogni responsabilità circa smarrimenti o danni ad ausili e protesi dovuti agli utenti.

Oggetti di valore e denaro

Data la convivenza comunitaria e il libero accesso agli spazi si raccomanda che il Residente non abbia con sé oggetti di valore o somme di denaro. Il Residente non ha necessità di denaro per le attività quotidiane in RSA o per generi alimentari.

Certamente è invece possibile che il residente possa ricorrere ai generi di conforto dei distributori automatici presenti in vari spazi della casa con la possibilità di acquisto chiavette ricaricabili.

Si consideri inoltre che il personale dipendente è soggetto a codice di comportamento per cui non chiede, né sollecita, per sé o per altri, regali o altre utilità*.

*CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI DELL'A.P.S.P. MARGHEITA GRAZIOLI
Approvato con deliberazione n. 15 dd. 11/08/2015 - Art. 4 Comma 1)

Supporto alla gestione del denaro

L'Ufficio residenti si rende disponibile ad anticipare denaro contante (piccole somme) ai residenti, con recupero in fase di pagamento retta, e a conservare oggetti di valore; collabora con l'educatore per eventuali necessità di supporto al Residente per acquisti fuori sede.

È anche possibile richiedere l'uso di una piccola cassetta di sicurezza da collocare presso l'armadio personale del Residente.

L'azienda declina ogni responsabilità per oggetti di valore o denaro lasciati incustoditi.

TV – Filodiffusione – Telefono

In alcuni spazi comuni sono presenti apparecchi TV che consentono la visione di programmi da TV digitale terrestre. Le residenze sono dotate di impianto di filodiffusione che diffonde musica ambientale e un canale TV a circuito chiuso per la trasmissione delle funzioni religiose anche nelle singole stanze e sale comuni, mentre non è disponibile una rete WIFI.

Nella propria camera è consentito l'uso privato di apparecchi audiovisivi nel rispetto delle buone norme di convivenza, è opportuno dotarsi di cuffie per l'ascolto.

È richiesto che le tecnologie personali (smartphone, tablet, smartwatch, cuffie, PC, ecc.) siano contrassegnati con cognome e nome. Nel caso di apparecchi TV la consegna deve avvenire prendendo accordi con il Servizio Manutenzione per il montaggio/installazione.

La RSA declina ogni responsabilità per la manutenzione e lo smarrimento di apparecchi TV e telefonici di proprietà del Residente.

Sono disponibili cordless e tablet per i residenti che desiderano telefonare/videochiamare all'esterno, è sufficiente concordare con il personale il loro uso.

Giornali – Riviste – Libri

Nei vari locali soggiorno sono disponibili alcuni quotidiani e riviste. Per tutti i residenti è disponibile copia della rivista aziendale trimestrale.

Presso le sale polifunzionali sono disponibili anche dei libri. È favorito l'accesso al prestito presso la biblioteca del sobborgo.

Se si desidera ricevere una copia personale di un quotidiano si può fare richiesta all'Ufficio Residenti che provvederà ad organizzare il ritiro presso la rivendita del sobborgo nei giorni feriali.

3. EQUIPE DI CURA

I riferimenti dell'Equipe di piano vengono presentati in sede di colloquio di ingresso con la consegna di modulo informativo.

Servizio assistenziale

Gli operatori dedicati al nucleo di residenza sono presenti 24 ore su 24. Si occupano di tutte le necessità di aiuto e supporto alle attività quotidiane dei residenti nelle loro diverse situazioni e curano le relazioni di convivenza nel nucleo.

Si può fare riferimento al servizio per informazioni inerenti la quotidianità del proprio caro.

Il personale è guidato dal Coordinatore Assistenziale dedicato al piano.

Servizio Infermieristico

Il servizio infermieristico organizzato su piano, è presente 24 ore su 24. Su ogni piano è presente un ambulatorio.

Alcuni processi in carico al servizio risultano determinanti per la sicurezza: in generale è opportuno non interrompere i momenti della somministrazione della terapia e del passaggio di consegne (in calce gli orari consigliati).

Sarà premura del servizio comunicare con i referenti in caso di situazioni di rilievo clinico. Si può fare riferimento al servizio per informazioni di carattere assistenziale inerenti la salute.

Il servizio è organizzato da un Coordinatore.

Servizio Riabilitativo

Il servizio di riabilitazione è organizzato con due fisioterapisti di riferimento su ogni piano, presenti dal lunedì al venerdì in orario diurno. Curano gli aspetti riabilitativi, di mantenimento delle abilità residue, mobilità e sicurezza nell'ambiente.

Si può fare riferimento ai referenti di piano per informazioni di carattere riabilitativo.

Servizio Medico

L'attività di diagnosi e cura è svolta da medici interni dal lunedì al venerdì in orari diurni. Nei festivi, prefestivi, dalle 20 alle 8 si fa riferimento alla guardia medica territoriale.

Ogni Residente ha un Medico di riferimento. Il servizio è coordinato dal Dirigente medico.

Se il Residente affronta una fase critica anche improvvisa, il Familiare referente viene immediatamente informato e coinvolto, accolto e aiutato in ogni fase del percorso.

La struttura si avvale della consulenza dell'équipe territoriale di Cure Palliative, così come di altri specialisti (Geriatra, Fisiatra, Psichiatra). Per alcuni aspetti è possibile fare riferimento a consulti in telemedicina. Per colloqui con il medico si invita a formalizzare la richiesta al centralino: in breve si verrà contattati per l'appuntamento.

In caso di rilevanti modifiche dello stato di salute il Familiare sarà coinvolto.

Servizio socio-educativo

Gli educatori professionali dedicati alle residenze curano le relazioni nel quotidiano al fine di realizzare interventi di sostegno per i residenti anche con l'obiettivo di valorizzare la rete Familiare e sociale dell'utente.

In particolare sono gli stessi educatori ad attivare, se valutato come opportuno e desiderato, il servizio interno di Consulenza Psicologica per i Residenti e i loro familiari.

La loro professionalità favorisce la creazione di una rete di cura con gli altri membri dell'équipe e i contatti con i volontari per particolari necessità dell'utente.

Servizio Animazione

In ogni piano è presente un operatore di animazione che garantisce proposte occupazionali e di intrattenimento sia individuali che di piccolo gruppo, che trasversali per i residenti accolti in tutta la casa. Il servizio opera dal lunedì al sabato.

Servizio Supporto Spirituale e religioso

Il sacerdote e la figura laica incaricati offrono momenti di supporto spirituale o attività di culto religioso cattolico ai residenti che gradiscono. Il servizio collabora con il servizio Animazione ed è aiutato da volontari.

Servizio di Musicoterapia

In struttura opera una Musicoterapista che offre interventi individuali, o in gruppo in particolari momenti declinando le varie opportunità. Il servizio opera in collaborazione con le équipe dei piani e con i familiari.

4. LIBERTA' E SICUREZZA IN RESIDENZA: IL PATTO CON LE FAMIGLIE SUI RISCHI

Vivere in un contesto comunitario presuppone l'attenzione sia ai singoli che alla collettività, per questo è opportuno condividere alcune caratteristiche legate alla fragilità dei residenti tenendo conto che alcune misure altamente tutelanti porrebbero seri limiti alla quotidianità di tutti.

Inoltre nonostante l'ambiente sia generalmente dotato di accorgimenti volti a ridurre i rischi essendo alcuni eventi eccezionali e non prevedibili, rimuovere completamente i rischi non risulta possibile. Gli obiettivi di offrire una buona residenzialità e il mantenimento di qualità di vita pongono la necessità di modulare le misure possibili.

Cadute

L'Azienda persegue l'obiettivo della libertà di movimento delle persone, condividendo con le famiglie/referenti i rischi connessi alle scelte appropriate e cercando di preservare quanto più possibile le autonomie.

Difficoltà di convivenza

Il personale adotta tutte le misure preventive più appropriate a prevenire il rischio che le relazioni tra i residenti siano conflittuali anche con espressioni fisiche (possibili nelle persone affette da patologie cognitive). Nonostante quanto si mette in atto tuttavia possano esserci delle situazioni che per loro natura risultano eccezionali e non prevedibili. L'équipe si premura di modulare le misure possibili.

Allontanamento o Fuga

A motivo dell'affluenza di varie persone nell'ambiente residenziale non risulta possibile eliminare completamente il rischio che gli utenti possano allontanarsi dalla struttura nonostante si adottino tecnologie ed interventi di prevenzione.

Si raccomanda ai familiari/visitatori di osservare le accortezze per minimizzare questo rischio (es. porre attenzione alla chiusura di porte e cancelli), e collaborare con la struttura affinché i varchi principali siano tutelati.

Altri rischi

L'équipe valuta gli interventi preventivi applicabili caso per caso, modulando le misure possibili tuttavia non risulta possibile eliminare il rischio che gli utenti possano farsi del male o compiere atti autolesivi.

5. POSSIBILITA' DI ESSERE INFORMATI

Possibilità di contatto con il personale della residenza

Dal momento dell'ingresso il Familiare fa la conoscenza del Coordinatore all'assistenza e dell'Educatore cui si potrà rivolgere per gli aspetti di vita in struttura del suo congiunto.

Nel quotidiano il personale dedicato all'assistenza è in grado di ricevere e dare informazioni o chiarimenti riguardo il Residente sugli aspetti di vita quotidiana, può altresì indirizzare per approfondimenti ad altre figure. L'infermiere, il fisioterapista e il medico possono completare le informazioni con elementi di propria competenza.

In caso di rilevanti modifiche dello stato di salute il Familiare sarà coinvolto.

Collaborazione nell'assistenza

Al fine del personalizzare l'assistenza può essere utile per il personale conoscere la presenza in struttura dei referenti o loro incaricati delegati e in quale orario.

Nell'intento di promuovere gli aspetti collaborativi, di condivisione del percorso di cura e di miglioramento della qualità di vita del Residente, il referente potrà partecipare attivamente a quelle attività che si riferiscono alla compagnia, al supporto affettivo e relazionale ed a altre attività concordate con il personale. In tale contesto il caregiver può avere un ruolo importante all'interno del percorso di cura che riguarda la dimensione affettivo-relazionale.

Condivisione degli obiettivi del Piano Assistenziale Individuale

In ogni nucleo opera una équipe di vari professionisti che effettua la valutazione della persona e redige il Piano Assistenziale Individualizzato (di seguito PAI). Il PAI di ogni Residente viene elaborato semestralmente e ogni volta che vi sia un significativo cambiamento.

Il personale dell'équipe invita il caregiver / Familiare referente a partecipare ad un incontro allo scopo di condividere gli obiettivi e le strategie adottate per raggiungerli. Tale incontro mira altresì a rafforzare una relazione di "alleanza terapeutica" che coinvolge in prima persona il Residente e la rete di coloro che se ne prendono cura.

Si può richiedere copia del Piano Assistenziale Individualizzato condiviso con l'équipe tramite l'URP.

Possibilità di contatto con i vertici istituzionali

Per un colloquio con il Presidente o il Direttore si può chiedere un appuntamento

contattando telefonicamente o mezzo mail la Segreteria di Direzione.

Ascolto del cliente

Segnalazioni verbali (telefoniche o di persona) sono raccolte dai responsabili dei vari settori e ricevono riscontro verbale dopo opportuna valutazione.

In vari punti della RSA è disponibile il "Modulo reclami e suggerimenti" per segnalazioni scritte alla direzione. L'amministrazione si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento, purché nel modulo reclami sia correttamente indicato il recapito.

È possibile trovare il modulo nella sezione "reclami" del sito aziendale oppure si può inviare una mail.

Rispetto del Residente

Il personale della RSA si impegna al trattamento dei dati dei residenti rispettando il segreto d'ufficio, il segreto professionale secondo il profilo di competenza e la normativa in materia di privacy.

Anche l'uso delle immagini in struttura è sottoposto all'autorizzazione da parte del Residente o da chi lo rappresenta.

Durante la permanenza il Residente è informato e consultato circa i trattamenti o le indagini diagnostiche proposte dal medico e l'equipe si adopera per rispettarne la volontà.

Qualora "Disposizioni Anticipate di Trattamento" (DAT) fossero depositate è opportuno comunicarle al personale sanitario. Qualora queste non fossero state definite, il Residente o Familiare referente verranno coinvolti dall'equipe curante nel percorso di cura che declini la volontà della persona.

6. PERSONALE DI RIFERIMENTO E ACCETTAZIONE DEL REGOLAMENTO

Nella residenza le persone residenti, i loro familiari ed il personale costituiscono una comunità motivata alla risposta ai bisogni della persona conciliando con le necessità dell'insieme dei conviventi;

Le residenze sono così organizzate

RESIDENZA ROSA E GENZIANA – piano rialzato

RESIDENZA CICLAMINO — MELOGRANO – primo piano

RESIDENZA MUGHETTO – TULIPANO - PRIMULA – secondo piano

RESIDENZA GIRASOLE – MIMOSA dedicati a persone affette da demenza

Il personale delle équipe che conoscete è il seguente e i nominativi dei referenti sono esposti nelle bacheche del piano.

Coordinatore all'Assistenza
OSS Tutor e Operatori
Infermieri e medico
Educatore Professionale e Musicoterapista
Fisioterapiste
Operatore di Animazione

Modalità di contatto:

Centralino – 0461 818181
Coordinatore all'Assistenza – presso Ufficio nel piano
Infermieri - presso Ambulatorio del piano di riferimento Orario consigliato dalle 12.00 alle 14.00 e dalle 19.00 alle 21.00
Medico previo appuntamento tramite Centralino
Fisioterapisti - presso la palestra
Educatori – Musicoterapista presso ufficio al piano rialzato
Ufficio Residenti (URP) in orari di apertura - ufficioresidentiurp@apspgrazioli.it
Direttore e Presidente – previo appuntamento tramite Segreteria di Direzione
Mail aziendale: info@apspgrazioli.it

* * *

Accettazione del Regolamento

Il presente regolamento viene consegnato al referente all'ingresso del Residente in struttura; la sottoscrizione del documento da parte del Familiare, per accettazione delle regole di vita comunitaria, è conservata in formato pdf nella cartella "PAI INGRESSO" in ufficio URP.