



**Azienda pubblica di servizi alla persona**

**OPERA PIA COIANIZ**

33017 TARCENTO (Udine) Via P. Coianiz, n. 8

Cod. F. e Part. IVA 00512430307



**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

**CARTA DEI SERVIZI**



## INDICE

<b>1. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE: FINALITÀ E MODALITÀ DI GESTIONE</b>	pag.	3
<b>2. I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>	pag.	3
<b>3. LE MODALITÀ DI ACCESSO</b>	pag.	4
<b>4. UBICAZIONE E NUMERI TELEFONICI</b>	pag.	4
<b>5. I SERVIZI GARANTITI</b>	pag.	5
Servizio medico	pag.	5
Servizio farmaceutico	pag.	5
Servizio infermieristico	pag.	5
Servizio di riabilitazione	pag.	6
Servizio assistenziale	pag.	7
Servizio di animazione	pag.	8
Servizio religioso	pag.	8
Servizio di ristorazione	pag.	8
Servizio di barbiere e parrucchiere	pag.	9
Servizio di lavanderia	pag.	9
Servizio di igiene ambientale	pag.	9
Servizio di manutenzione	pag.	9
<b>6. LA VITA IN R.S.A.</b>	pag.	9
Cosa portare e cosa non portare	pag.	9
Accoglienza	pag.	9
Pasti	pag.	9
Colloqui con i medici	pag.	10
Permessi di uscita	pag.	10
Familiari e amici	pag.	10
Volontariato	pag.	10
<b>7. I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI</b>	pag.	10
<b>8. EVENTUALI COSTI A CARICO DELL'UTENTE E MODALITÀ DI PAGAMENTO</b>	pag.	12
<b>9. LA DIMISSIONE E LA DOCUMENTAZIONE CLINICA</b>	pag.	13
<b>10. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI</b>	pag.	13

## **1. LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE: FINALITÀ E MODALITÀ DI GESTIONE**

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) è una struttura residenziale sanitaria del distretto che ha la finalità di fornire assistenza continuativa ad elevato contenuto sanitario ed a prevalente indirizzo riabilitativo in regime di ricovero.

La R.S.A. è rivolta a soggetti anziani e non, temporaneamente e/o stabilmente non autosufficienti, esclusi i minori.

In conformità a quanto stabilito dalla normativa regionale (DGR n. 1487/2000) la RSA risponde essenzialmente alle seguenti tipologie di ospiti:

- utenti che necessitano di continuità di cure e che presentano problemi fisici (es: ortopedici, neurologici, polipatologici, broncopneumopatici, cardiologici, ...);
- utenti con prevalenti problemi sociali necessitanti di funzioni "sollevio" per i familiari e/o utenti inseriti in contesto socio-ambientale temporaneamente compromesso e/o in attesa di altro servizio per problemi sociali; pazienti in attesa di altro servizio per problemi socio-sanitari;
- utenti con prevalenti problemi globali: es. pazienti in fase terminale.

La R.S.A. del Distretto Sanitario di Tarcento è gestita, attraverso una convenzione con l'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine, dall'Azienda pubblica di servizi alla persona "Opera Pia Coianiz".

La Direzione della R.S.A. è di competenza del Direttore Sanitario, responsabile degli aspetti sanitari.

Alla gestione della residenza collaborano il Direttore d'Area delle Cure sanitarie e sociosanitarie, responsabile della programmazione delle attività socio-assistenziali e del loro coordinamento con quelle sanitarie, e l'Infermiere coordinatore che svolge funzioni infermieristiche e organizza i servizi non medici garantiti agli utenti.

Il Direttore del Distretto sanitario di Tarcento esercita anche una funzione di promozione, controllo e verifica di corrette metodologie di intervento.

## **2. I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

I principi fondamentali che ispirano l'Opera Pia Coianiz nel garantire i servizi ai cittadini/utenti sono:

- il diritto alla salute ed al benessere;
- l'eguaglianza e l'imparzialità: i servizi vengono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità a tutti gli utenti senza distinzioni legate a condizioni personali e sociali, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- la continuità nell'erogazione dei servizi rispetto ai problemi degli utenti;
- il diritto di scelta degli utenti rispetto alle diverse possibilità offerte dai vari Enti presenti sul territorio;
- l'informazione agli utenti in modo chiaro e tempestivo, salvaguardando la riservatezza dei dati personali trattati;
- la partecipazione degli utenti e dei loro familiari attraverso osservazioni e suggerimenti volti al miglioramento dei servizi forniti;
- l'efficacia e l'efficienza per garantire il benessere degli utenti attraverso l'utilizzo appropriato delle risorse.

### 3. LE MODALITÀ DI ACCESSO

La segnalazione per l'ammissione in R.S.A. può essere formulata:

- dal reparto ospedaliero ove il paziente è ricoverato nel caso in cui si preveda una continuità terapeutico-riabilitativa finalizzata al recupero della massima autonomia possibile e al rientro al proprio domicilio;

- dal medico di medicina generale, dal servizio sociale dei Comuni, da altro servizio territoriale. Tale segnalazione viene esaminata da un'équipe multidisciplinare denominata Unità di Valutazione Distrettuale (UVD) cui spetta il giudizio finale sull'ammissibilità del ricovero in R.S.A.

Qualora l'UVD giudichi idoneo il ricovero in R.S.A., il nominativo della persona da accogliere viene inserito in lista di attesa per l'accoglimento nella RSA di cui è stata espressa la preferenza o, in caso di priorità, presso la sede in cui si rende disponibile un posto (previo accordo con la persona da accogliere e/o la famiglia).

La durata della degenza viene stabilita dall'UVD in relazione agli obiettivi previsti nel piano individualizzato di assistenza formulato in UVD e comunque, di norma, non potrà essere superiore a quanto previsto dalle disposizioni normative regionali.

Eventuali proroghe alla degenza vengono valutate e definite dall'UVD.

La segnalazione perviene alla Segreteria della R.S.A. presso il Punto Unico di Accesso Integrato (P.U.A.I.), via P. Coianiz n. 2 - Tarcento (sede del Distretto Sanitario, 2° piano).

### 4. UBICAZIONE E NUMERI TELEFONICI

#### Degenze

presso l' **A.s.p. Opera Pia Coianiz Via P. Coianiz n. 8 - Tarcento.**

La RSA si trova al 1° piano dei padiglioni G e F.

**Tel.** 0432 780722

**Fax** 0432 780745

#### **Orario visite ai degenti:**

tutti i giorni dalle ore 10.30 alle ore 19.00.

#### Segreteria della R.S.A

presso Punto Unico di Accesso Integrato (P.U.A.I.), Via P. Coianiz 2 -Tarcento (sede del Distretto sanitario, 2° piano).

**Tel.** 0432 780226

**Fax** 0432 780204

#### **Orario di apertura al pubblico:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

mercoledì anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00

## **5. I SERVIZI GARANTITI**

In relazione alle problematiche degli utenti, in R.S.A. vengono garantiti i seguenti servizi:

- riabilitazione fisica e/o psicofisica, assicurando continuità riabilitativa tra ospedale e territorio e tra servizi distrettuali;
- assistenza ai soggetti affetti da polipatologia con compromissione dell'autosufficienza;
- sostegno socio-ambientale temporaneo;
- assistenza a pazienti in fase terminale e/o pazienti con necessità di assistenza sanitaria ad alta intensità non ospedaliera;
- continuità delle cure.

Vengono di seguito descritti gli specifici servizi:

### **SERVIZIO MEDICO**

Il servizio medico comprende la diagnosi delle patologie e le prescrizioni diagnostico-terapeutiche; in caso di ricovero ospedaliero dell'utente, il personale medico assicura un costante contatto con la struttura ospedaliera.

Il servizio medico viene garantito da due Medici di reparto nella fascia oraria diurna, dal lunedì al sabato mattina, in forma attiva e di reperibilità telefonica. Il servizio viene integrato nelle ore notturne (ore 20-7) durante tutto l'anno da altri medici turnisti.

Nel pomeriggio dei giorni prefestivi e dalle 7 alle 20 dei giorni festivi il servizio medico viene garantito attraverso il Servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica) del Distretto Sanitario di Tarcento.

Eventuali altre prestazioni di medicina specialistica vengono prescritte dai medici della R.S.A. ed effettuate presso i relativi servizi delle aziende sanitarie oppure direttamente in struttura, da parte dei medici specialisti del Distretto sanitario.

### **SERVIZIO FARMACEUTICO**

I farmaci prescritti dai medici vengono forniti dall'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine, secondo quanto previsto nel Prontuario Terapeutico aziendale, insieme ai presidi medico chirurgici.

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

L'assistenza infermieristica viene garantita nelle 24 ore secondo gli standard previsti dai requisiti di accreditamento della regione Friuli Venezia Giulia. Il servizio infermieristico è svolto da operatori in possesso del diploma di infermiere o del diploma universitario o di laurea di 1° livello.

Gli infermieri sono responsabili dell'assistenza generale infermieristica e le principali funzioni sono la prevenzione delle malattie e/o delle complicanze, l'assistenza delle persone malate e dei disabili e l'educazione sanitaria.

Il servizio infermieristico consiste in prestazioni infermieristiche relative alla gestione della terapia farmacologica, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami (su prescrizione medica); le posture e la mobilizzazione degli utenti vengono garantite in collaborazione con i fisioterapisti e con gli operatori assistenziali; con questi ultimi gli infermieri collaborano nel soddisfacimento dei bisogni degli utenti quali l'igiene personale, l'alimentazione, l'idratazione.

E' anche competenza dell'infermiere provvedere all'accoglimento e all'inserimento dell'utente.

Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area infermieristica:

- accogliimento: all'ingresso dell'utente l'infermiere si occupa dell'accogliimento rendendosi disponibile ad informare i parenti sui vari servizi forniti dalla struttura;
- pianificazione dell'assistenza: gli Infermieri, in integrazione con gli operatori assistenziali, i fisioterapisti e gli altri componenti dell'équipe, evidenziano i problemi dell'utente e pianificano l'assistenza definendo gli obiettivi e gli interventi da attuare; nell'attuazione degli interventi verificano la corretta applicazione di procedure, protocolli, linee guida da parte degli operatori assistenziali;
- terapia farmacologica: l'infermiere si occupa della somministrazione dei farmaci prescritti dal medico, per via orale, endovenosa, intramuscolare, sottocutanea, topica rispettando gli orari prestabiliti;
- medicazioni: dopo aver valutato assieme al medico, l'Infermiere provvede alla medicazione di ferite, ulcere, lesioni da pressione;
- prelievi per esami ematochimici e raccolta di campioni per esame urine, feci, ecc.: due volte alla settimana vengono garantite tali prestazioni ed i campioni inviati in Distretto;
- posture e mobilizzazioni: in collaborazione con i fisioterapisti, gli infermieri si occupano di segnalare il fabbisogno di presidi e ausili necessario alla deambulazione (girelli, carrozzine) e di presidi antidecubito. Gli infermieri organizzano e controllano i programmi di mobilizzazione per gli utenti a rischio di lesioni da pressione e le alzate;
- educazione ed addestramento dei familiari rispetto all'assistenza agli utenti in programmazione di rientro a domicilio, compresi gli interventi di mobilizzazione corretta e/o deambulazione assistita;
- approvvigionamento: a cadenze prestabilite l'infermiere si occupa di rifornire il materiale necessario nel proprio reparto (farmaci, presidi medico-chirurgici, ecc.). Inoltre segnala eventuali guasti e necessità di manutenzione.

Gli infermieri partecipano all'attività di educazione continua in medicina prevista dalla normativa vigente e contribuiscono alla formazione degli operatori assistenziali.

## **SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**

Il servizio di riabilitazione viene garantito secondo lo standard previsto secondo lo standard previsto dai requisiti di accreditamento della regione Friuli Venezia Giulia. Il servizio è svolto da operatori in possesso del diploma universitario in terapeuta della riabilitazione o della laurea di 1° livello in fisioterapia.

Di seguito vengono elencati e specificati servizi e prestazioni dell'area riabilitativa:

- collaborazione nella valutazione clinico-funzionale, nell'individuazione degli obiettivi riabilitativi e nella stesura del programma riabilitativo degli ospiti e, al bisogno, nella rivalutazione degli obiettivi;
- collaborazione con il personale infermieristico ed assistenziale nell'individuazione dei bisogni riabilitativi degli ospiti;
- eventuale segnalazione al servizio di animazione degli ospiti che possono partecipare alle attività di animazione;
- istruzione degli operatori assistenziali sulla corretta esecuzione di posture, manovre di movimentazione, trasferimenti e sul corretto utilizzo di ausili ed ortesi, nei casi più complessi;
- attività di riabilitazione e mantenimento funzionale in palestra attrezzata (o in reparto per i casi individuati):
  - chinesi passiva, attivo-assistita ed attiva

- rinforzo muscolare
- terapia manuale
- rieducazione neuro-motoria
- rieducazione funzionale
- elettroterapia antalgica
- elettrostimolazione
- trattamento dell'edema;
- istruzione dei familiari/caregiver alla movimentazione, mobilizzazione e deambulazione assistita, quando necessario e/o richiesto;
- compilazione della relazione fisioterapica (valutazione iniziale, obiettivi e piano di trattamento, obiettivi raggiunti);
- segnalazione ai fisioterapisti del distretto sanitario di eventuali necessità di continuità fisioterapica, di valutazione ambientale e di valutazione ausili a domicilio;
- valutazione della necessità e della tipologia di ausili in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociosanitari e con i parenti. Compilazione e invio delle proposte di prescrizione ausili al distretto sanitario;
- colloqui con i familiari riguardo alle capacità funzionali e al grado di autonomia raggiunto degli ospiti;
- valutazione degli ausili personali su misura con i tecnici ortopedici.

I terapisti della riabilitazione partecipano all'attività di educazione continua in medicina prevista dalla normativa vigente.

## **SERVIZIO ASSISTENZIALE**

Il servizio assistenziale viene garantito nell'arco delle 24 ore secondo gli standard previsti dai requisiti di accreditamento della regione Friuli Venezia Giulia. Il servizio viene garantito da personale qualificato e motivato alla professione.

Gli operatori assistenziali provvedono ad aiutare gli utenti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- ★ l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata se ne verifici l'esigenza;
- ★ il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati, o la spugnatura a letto a seconda delle problematiche dell'Ospite;
- ★ il cambio della biancheria personale;
- ★ il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene dell'unità dell'Ospite;
- ★ l'alternanza delle posture assicurata agli Ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da pressione;
- ★ la stimolazione degli Ospiti alla deambulazione e l'eventuale aiuto necessario;
- ★ l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
- ★ l'idratazione con bevande calde e/o fredde ed il controllo della stessa con schede apposite per gli Ospiti con particolari problematiche;
- ★ l'accompagnamento degli Utenti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia;
- ★ il cambio dei prodotti monouso (pannoloni, ecc.) agli Ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato;
- ★ il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli Ospiti su apposita scheda;

★ favorire il riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgimento delle suddette attività l'operatore assistenziale osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e di umore) e comunica all'infermiere eventuali modificazioni/problemi.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. E' indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'Ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto basato sul reciproco rispetto. L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, infine, ha l'obiettivo di promuovere il miglioramento o il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli operatori.

Al termine di ogni turno di servizio gli operatori, per garantire la continuità assistenziale, segnalano sulla modulistica in utilizzo ogni avvenimento, notizia e/o suggerimento relativo agli Ospiti.

### **SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

Il servizio viene garantito dall'animatore ed è finalizzato a favorire la socializzazione, ad aumentare l'autonomia e l'autostima degli Ospiti attraverso laboratori artistici e creativi (disegno, collage, bricolage, ecc.), attività ricreative socializzanti (tombola, letture, attività motoria, canto, feste di compleanno, feste a tema).

In particolare durante le feste, i familiari e gli amici degli utenti sono sempre i benvenuti.

Le attività di animazione si svolgono nella sala animazione e nei soggiorni della struttura.

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

È garantito il rispetto delle proprie convinzioni religiose e l'accesso alla struttura di un ministro del culto di propria scelta.

Nella Cappella situata al piano terra viene celebrata la S. Messa nei giorni di mercoledì, venerdì, domenica e festivi.

### **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il servizio di ristorazione viene garantito dall'Opera Pia Coianiz e consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande e spuntini durante il pomeriggio. Le pietanze vengono servite tramite carrello termico.

I menù variano stagionalmente; il menù settimanale viene esposto nella bacheca dell'R.S.A. e comprende piatti fissi e piatti variabili durante ciascun giorno della settimana al fine di permettere la possibilità di scelta da parte degli utenti. È prevista la preparazione di diete personalizzate su prescrizione medica e su eventuale consulenza della dietista del Distretto sanitario.

Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento, conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

### **SERVIZIO DI BARBIERE E PARRUCCHIERE**

Le prestazioni vengono effettuate da un operatore dedicato e sono costituite dal taglio dei capelli e della barba.



## **SERVIZIO DI LAVANDERIA**

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, ecc.) viene garantito con appalto a ditta specializzata.

## **SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE**

L'igiene dell'ambiente (stanze di degenza, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, ambulatori, palestra, ecc.) viene garantita attraverso un appalto esterno e costituisce un aspetto importante per la permanenza degli Ospiti.

## **SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Il personale tecnico dell'ente e/o ditte specializzate garantiscono il funzionamento e la manutenzione degli impianti di riscaldamento, elettrici ed idraulici e delle attrezzature.

## **6. LA VITA IN R.S.A.**

### COSA PORTARE E COSA NON PORTARE

È importante portare la documentazione clinica personale (copia di cartelle cliniche, lettere di dimissione ospedaliera, esami, radiografie o altri accertamenti) ed informare i medici su eventuali terapie in atto.

Gli effetti personali necessari sono: biancheria personale, calzature antiscivolo chiuse, quanto necessario per l'igiene personale (detergente, manopole, deodorante, asciugamani); se l'utente è portatore di protesi dentaria, portare contenitore e pastiglie per la protesi.

Non portare denaro se non in modiche quantità, né oggetti di valore; è possibile attivare il servizio relativo alla cassetta di sicurezza attraverso il servizio amministrativo. La Direzione non si assume responsabilità in caso di scomparsa dei beni dell'utente (denaro, gioielli o altro).

### ACCOGLIENZA

L'accoglienza in R.S.A. è garantita dal personale infermieristico che accompagna l'utente e i suoi familiari nella camera di degenza e raccoglie le informazioni per una prima valutazione dei bisogni assistenziali della persona stessa.

### PASTI

La colazione viene servita verso le ore 8, il pranzo verso le ore 11.40 e la cena alle ore 17.40 circa. Nel pomeriggio vengono servite bevande e spuntini.

Per esigenze igieniche, durante la distribuzione ed il consumo dei pasti i parenti/amici sono pregati di non stazionare in sala da pranzo e di non transitare nei corridoi.

Nel soggiorno dell'RSA sono inoltre a disposizione distributori automatici di bevande calde e fredde, mentre nel soggiorno del piano terra sono disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde e di spuntini.

### COLLOQUI CON I MEDICI

I Medici di reparto sono disponibili per colloqui, previo appuntamento telefonico, dalle ore 17 alle ore 18 dal lunedì al venerdì.

Il Direttore Sanitario è disponibile per colloqui, previo appuntamento telefonico.

## PERMESSI DI USCITA

Gli utenti possono effettuare brevi uscite dalla struttura durante la giornata, previa autorizzazione medica da richiedere dal lunedì al venerdì.

## FAMILIARI E AMICI

La presenza di familiari e altre persone significative aiuta l'ospite a mantenersi in contatto con l'ambiente socio-affettivo di provenienza.

Gli orari di visita devono essere rispettati per non disturbare gli altri degenti e per permettere agli operatori di svolgere il loro lavoro.

Non sono ammesse visite di bambini al di sotto di 8 anni, sia per il rischio di trasmissione di malattie infettive che per le situazioni di disagio che si possono verificare.

**Orari di visita:** dalle ore 10.30 alle 19.00.

In situazione di particolare necessità le visite al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate dal medico di reparto.

L'eventuale presenza di un assistente privato dev'essere autorizzata dal Direttore sanitario cui dev'essere effettuata preventiva richiesta. In ogni caso tale assistente non potrà svolgere attività di assistenza diretta all'utente e dovrà attenersi alle indicazioni degli operatori della R.S.A.

## VOLONTARIATO

L'Opera Pia Coianiz favorisce e promuove l'apporto del volontariato e ne coordina l'intervento integrandolo nei programmi che la struttura intende realizzare.

Gli operatori intrattengono con i volontari rapporti di reciproca collaborazione.

## **7. I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI**

### **DIRITTI**

**Art. 1** L'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

**Art. 2** In particolare, durante la degenza ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia.

**Art. 3** L'utente ha diritto di ottenere dalla Residenza sanitaria assistenziale informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

**Art. 4** L'utente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. Eventuali informazioni ad altre persone potranno essere fornite su espresso consenso, anche verbale, dell'utente. Non è in ogni caso possibile dare informazioni telefonicamente.

**Art. 5** In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

**Art. 6** L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili presso altre strutture.

Ove l'utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone che esercitano potestà tutoria.

**Art. 7** L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

**Art. 8** L'utente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## **DOVERI**

**Art. 1** Il Cittadino quando accede nella Residenza sanitaria assistenziale è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, con gli altri operatori e con la direzione della sede della struttura sanitaria in cui si trova.

**Art. 2** L'accesso in R.S.A. esprime da parte del cittadino-utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

**Art. 3** È un dovere di ogni utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.

**Art. 4** Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

**Art. 5** Chiunque si trovi in R.S.A. è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabilite dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e di favorire la quiete ed il riposo degli altri degenti.

Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza di degenza è indispensabile evitare l'affollamento attorno al letto.

**Art. 6** Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in struttura dei minori di anni otto. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

**Art. 7** In situazione di particolare necessità le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate dal medico di reparto. In tal caso il familiare autorizzato dovrà

uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

**Art. 8** Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radio con volume alto, ecc.).

**Art. 9** È dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative è disponibile la sala soggiorno ubicata in R.S.A.

**Art. 10** È vietato fumare all'interno della struttura (stanze di degenza, corridoi, spazi comuni, ecc.). Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere all'interno della struttura.  
È inoltre vietato introdurre e consumare alcolici sotto qualsiasi forma.

**Art. 11** L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura in cui si accede devono essere rispettati in ogni circostanza.  
Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

**Art. 12** È opportuno che le persone degenti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

**Art. 13** Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

**Art. 14** Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## **8. EVENTUALI COSTI A CARICO DELL'UTENTE E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Dal giorno di ingresso in R.S.A. l'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine si assume interamente i costi della degenza per i primi 30 giorni.

A decorrere dal 31° giorno di degenza è dovuta una compartecipazione da pagare direttamente all'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine, negli importi e nelle forme da essa stabiliti.

## **9. LA DIMISSIONE E LA DOCUMENTAZIONE CLINICA**

Il giorno della dimissione viene consegnata una relazione clinica che riporta la diagnosi di dimissione, gli accertamenti e i trattamenti effettuati, il decorso clinico, la terapia consigliata

ed eventuali indicazioni rispetto ai servizi attivati per la prosecuzione delle cure. Inoltre, al fine di garantire la continuità delle cure l'R.S.A. attiva il Punto Unico di Accesso Integrato (P.U.A.I.) del Distretto sanitario di residenza.

L'utente ha la facoltà di auto dimettersi firmando, in caso di parere negativo del medico curante della struttura, una dichiarazione di assunzione di responsabilità sulla cartella sanitaria.

L'utente ha il diritto di chiedere copia della documentazione sanitaria ed assistenziale prodotta durante la degenza e il Servizio amministrativo è deputato al rilascio di tale copia.

Il Servizio amministrativo è collocato al piano terra, pad. B, e risponde al numero telefonico 0432-780711.

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

- da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30;
- mercoledì dalle 15.00 alle 16.00.

## 10. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

L'Opera Pia Coianiz garantisce la tutela nei confronti degli utenti in conformità alle vigenti disposizioni e si prefigge di esercitare una costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni erogate e di conseguire il miglioramento dei livelli qualitativi delle prestazioni stesse, avvalendosi della collaborazione dei cittadini utenti.

Gli utenti, i loro parenti o affini, gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti possono presentare **reclami** in relazione a disservizi verificatisi.

Le segnalazioni saranno utilizzate per comprendere meglio i problemi presenti e per poter intraprendere azioni volte a prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente e/o il familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

1. compilazione e sottoscrizione del "Modulo di comunicazione dell'utente" (i moduli sono collocati vicino alla cassetta gialla "Reclami e suggerimenti" posta in R.S.A.); il modulo compilato può essere riposto nella stessa cassetta oppure nelle altre cassette presenti presso il Servizio Amministrativo e negli altri reparti della struttura;
2. lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Direttore d'Area delle Cure sanitarie e sociosanitarie o anche consegnata a mano;
3. segnalazione del disservizio, direttamente a voce o telefonicamente, al Direttore d'Area delle Cure sanitarie e sociosanitarie .

Le comunicazioni saranno esaminate dall'apposita Commissione che provvederà a fornire una risposta entro 20 giorni dal ricevimento del modulo.

Allo stesso modo dei reclami saranno gestiti gli **apprezzamenti** rivolti all'operato dell'Opera Pia Coianiz, al fine di avere una visione completa dei servizi garantiti.

Al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti, in prossimità del giorno di dimissione programmata viene consegnato un questionario all'utente oppure al familiare se l'utente non è in grado di compilarlo, spiegandone le finalità e chiedendo di riconsegnarlo compilato il giorno della dimissione.